

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEP´s-
“MAYRA GUTIÉRREZ”**



**“LA EVALUACIÓN DEL SÍNDROME BURNOUT EN PERSONAS QUE
TRABAJAN EN CALL CENTERS DE GUATEMALA”**

**MINDA EMILIA MARROQUÍN MARROQUÍN
ESLIA SUCELY GUERRA MIRANDA**

GUATEMALA, JULIO DE 2012

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEP´s-
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“LA EVALUACIÓN DEL SÍNDROME BURNOUT EN PERSONAS QUE
TRABAJAN EN CALL CENTERS DE GUATEMALA”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

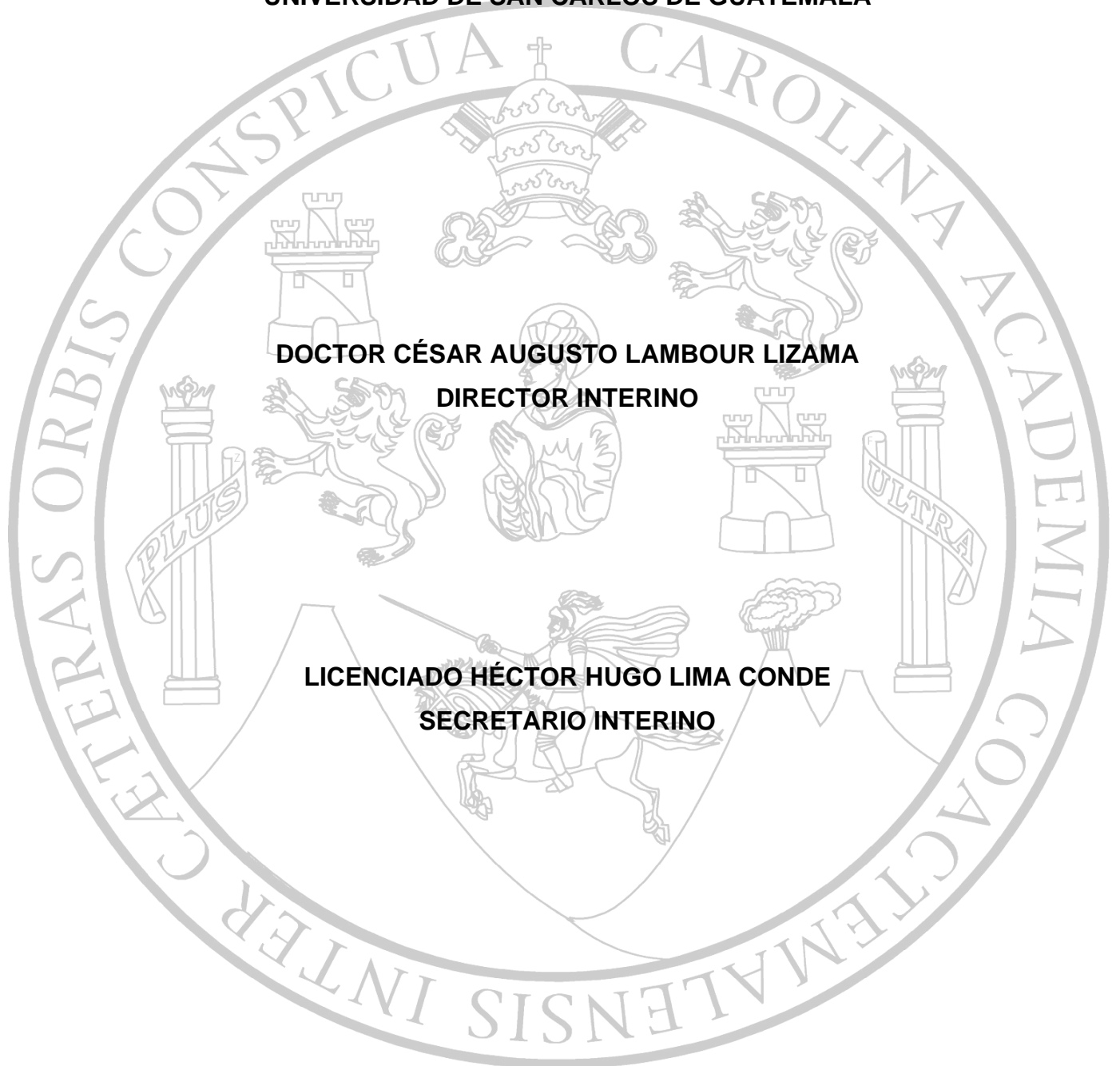
**POR
MINDA EMILIA MARROQUÍN MARROQUÍN
ESLIA SUCELY GUERRA MIRANDA**

**PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE
PSICÓLOGAS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADAS**

GUATEMALA, JULIO DE 2012

**CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**



**DOCTOR CÉSAR AUGUSTO LAMBOUR LIZAMA
DIRECTOR INTERINO**

**LICENCIADO HÉCTOR HUGO LIMA CONDE
SECRETARIO INTERINO**

**JAIRO JOSUÉ VALLECOS PALMA
REPRESENTANTE ESTUDIANTIL
ANTE CONSEJO DIRECTIVO**



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CC. Control Académico

CIEPs.

Archivo

Reg. 395-2010

DIR. 1,443-2012

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

04 de julio de 2012

Estudiantes

Minda Emilia Marroquín Marroquín

Eslia Sucely Guerra Miranda

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiantes:

Transcribo a ustedes el **ACUERDO DE DIRECCIÓN UN MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y CINCO GUIÓN DOS MIL DOCE (1,435-2012)**, que literalmente dice:

"UN MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y CINCO: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **"LA EVALUACIÓN DEL SÍNDROME BURNOUT EN PERSONAS QUE TRABAJAN EN CALL CENTERS DE GUATEMALA"**, de la carrera de: Licenciatura en Psicología, realizado por:

Minda Emilia Marroquín Marroquín

Eslia Sucely Guerra Miranda

CARNÉ No. 2004-16515

CARNÉ No. 2005-14243

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por Licenciado Abraham Cortez Mejía y revisado por Licenciada Ninfa Jeaneth Cruz Oliva. Con base en lo anterior, se **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

Doctor César Augusto Lambour Lizama
DIRECTOR INTERINO





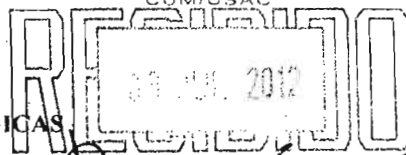
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM-

9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

Escuela de Ciencias Psicológicas
Recepción e Información
CUM/USAC

FIRMA:

HORA:

13:45

Registro:

395-10

CIEPs

877-2012

REG:

395-2010

REG:

395-2010

INFORME FINAL

Guatemala, 26 de junio 2012

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Ninfa Jeaneth Cruz Oliva ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**“LA EVALUACIÓN DEL SÍNDROME BURNOUT EN PERSONAS
QUE TRABAJAN EN CALL CENTERS DE GUATEMALA.”**

ESTUDIANTE:

Minda Emilia Marroquín Marroquín**Eslia Succely Guerra Miranda**

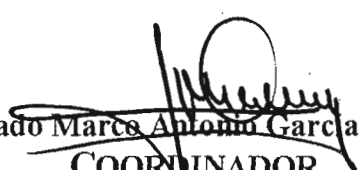
CARNE NO.

2004-16515

2005-14243

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 08 de junio 2012 y se recibieron documentos originales completos el día 21 de junio 2012, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**

*“ID Y ENSEÑAD A TODOS”*Licenciado  **Marco Antonio García Enríquez****COORDINADOR****Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. “Mayra Gutiérrez”**

c.c archivo

Arelis



SCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CIEPs: 878-2012

REG: 395-2010

REG: 395-2010

Guatemala, 26 de junio 2012

**Licenciado Marco Antonio García Enríquez,
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs.- "Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas**

Licenciado García:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**, titulado:

**"LA EVALUACIÓN DEL SÍNDROME BURNOUT EN PERSONAS
QUE TRABAJAN EN CALL CENTERS DE GUATEMALA."**

ESTUDIANTE:

Minda Emilia Marroquín Marroquín

Esli Sucely Guerra Miranda

CARNE NO.

2004-16515

2005-14243

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el día 06 de junio 2012 por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"


**Licenciada Ninfa Jeaneth Cruz Oliva
DOCENTE REVISOR**



Arelis./archivo

Guatemala, 17 de mayo de 2012.

Licenciado
Marco Antonio García
Coordinador Centro de Investigaciones en
Psicología –CIEPs- “Mayra Gutiérrez”
CUM

Estimando Licenciado García:

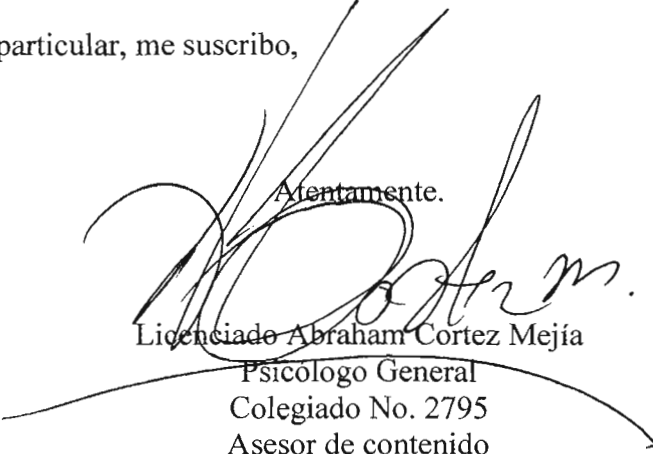
Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del Informe Final de investigación titulado “La Evaluación del síndrome Burnout en personas que trabajan en Call Centers de Guatemala” realizado por las estudiantes MINDA EMILIA MARROQUÍN MARROQUÍN, CARNÉ 200416515 Y ESLIA SUCELY GUERRA MIRANDA, CARNÉ 200514243.

El trabajo fue realizado a partir DEL 10 DE MARZO 2011 HASTA EL 17 DE MAYO DE 2012.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente.



Licenciado Abraham Cortez Mejía
Psicólogo General
Colegiado No. 2795
Asesor de contenido

AC/ac

cc. Archivo



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

Guatemala, 15 de mayo de 2012.

Licenciado

Marco Antonio García

Coordinador Centro de Investigaciones en
Psicología -CIEPs- "Mayra Gutiérrez"

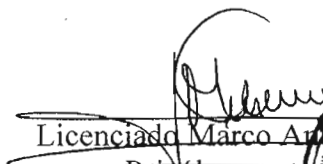
CUM


Licenciado García:


Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que las estudiantes Minda Emilia Marroquín Marroquín, Carné 200416515 y Esli Sucely Guerra Miranda, Carné 200514243, realizaron en esta institución la aplicación de una prueba a estudiantes trabajadores de Call Centers como parte del trabajo de investigación titulado: "La Evaluación del síndrome Burnout en personas que trabajan en Call Centers de Guatemala" los días jueves 26 de abril y miércoles 2 de mayo del presente año, en horario de clases de 5:30 pm a 8:00 pm.

Las estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,


Licenciado Marco Antonio García
Psicólogo catedrático
Escuela de CC Psicológicas USAC




Licenciado Estuardo Bauer Luna
Psicólogo catedrático
Escuela de CC Psicológicas USAC

EB/eb

cc. Archivo

PADRINOS DE GRADUACIÓN

Abraham Cortés Mejía

Licenciado en Psicología

Colegiado 2795

Marco Antonio García

Licenciado en Psicología

Colegiado 5950

ACTO QUE DEDICO

A MI PAPITO DIOS Y A MI SEÑOR JESUCRISTO

La gloria y la honra sean a mi Dios. Por su fidelidad, protección, amor, provisión y su favor para conmigo en todos estos años de estudio. Este logro no es más que el reflejo de la grandeza y el poder de Dios

A MIS PADRES Y A MIS HERMANAS

Mami te amo, gracias por todo, eres una mujer increíble. Papi te amo, gracias por el apoyo económico que me has dado. Este logro también es para honrarlos a ustedes. Brenda e Ingrid, así las quiero ver en unos años mis bellas, somos mujeres que hemos sido llamadas a hacer cosas grandes

A MIS TÍOS, TÍAS, PRIMOS Y PRIMAS

Gracias, porque ustedes en más de algún momento aportaron a mi vida profesional, y a mis primas Sindy y Paula, las quiero mucho mis lindas

A LAS AMISTADES MÁS VALIOSAS QUE LA VIDA ME HA DEJADO

Andrea, Axel, Mádelyn y Josué. A mis hermanos de Iglesia Nazaret y de Casa de Dios. A Julio García, gracias por desvelarte conmigo y por ser mi apoyo en momentos de cansancio y estrés, Dios tiene grandes cosas para ti

A MIS AMISTADES DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Gracias a mis VIP's: Guillermo, Minda, Viviana y Alina. Ustedes son luz y alegría para mí. Gracias amigos de San Cayetano. Y gracias a Cristian, Julieta y Magaly, por compartir diferentes etapas de nuestra carrera

A MIS LICENCIADOS, DEMÁS AMIGOS Y CONOCIDOS

Gracias a los licenciados que nos ayudaron en todo este proceso, mi respeto y aprecio por todo su apoyo. Dios bendiga sus vidas

Por Eslia Sucely Guerra Miranda

ACTO QUE DEDICO

A DIOS Y A LA SANTISIMA VIRGEN

Para honra y gloria

A MI ASESOR

Licenciado Abraham Cortez Mejía, Licenciada Ninfa Cruz, gracias por ser mis guías

A MI MADRE

Por su amor y apoyo gracias por todo y que éste logro sea para satisfacción y honra tuya

A MIS HERMANOS

Kevin y José Gerardo por su apoyo incondicional

A MI ESPOSO

Luis Antonio, por su amor gran apoyo y paciencia

A MIS AMISTADES MÁS CERCANAS

Mónica, Angela, Mercedes, Daniel por su valiosa ayuda y apoyo

A MIS AMISTADES DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Mi grupo primario en la Escuela: Sucely, Guillermo, Viviana, Alina, Crisma y Cristian. Gracias por cada momento, sin ustedes no lo hubiera logrado

A MIS DEMÁS AMIGOS Y CONOCIDOS

Mi respeto y aprecio por todo su apoyo

Por Minda Emilia Marroquín Marroquín

AGRADECIMIENTOS

A Dios, a nuestro Señor Jesucristo y a la Virgen María

A nuestros padres, hermanos y hermanas por su apoyo y por su amor

Al Licenciado Abraham Cortés Mejía, Asesor de Tesis,
por todo su apoyo, por sus consejos y guía que siempre nos ha dado, usted ha sido
como un segundo padre para nosotras y en nuestras carreras ha dejado valiosas
enseñanzas para que podamos ser excelentes profesionales

A la Licenciada Ninfa Cruz, Revisora de Tesis,
por su apoyo, paciencia y guía en este proceso, se lo agradecemos inmensamente

Al Licenciado Marco Antonio García, Coordinador de –CIEP´s-, por todo el apoyo que
nos brindó en este proceso de tesis, no sabemos cómo agradecerle tanto apoyo

Al Licenciado Estuardo Bauer, por todo el apoyo que nos brindó en diferentes etapas
de nuestra tesis

A Arelis secretaria de –CIEP`S- Gracias por su paciencia y apoyo, siga siempre tan
sonriente y amable. Al equipo de Mantenimiento y Audiovisuales de la Escuela de
Ciencias Psicológicas de la USAC por brindarnos su ayuda cuando lo hemos
necesitado

Deseamos de todo corazón que Dios los bendiga a ustedes y a sus familias

ÍNDICE

Pág.

RESUMEN

PRÓLOGO

CAPÍTULO I

Introducción.....	3
-------------------	---

1.1 Planteamiento del problema y Marco Teórico.....	5
---	---

1.1.1 Planteamiento del Problema.....	5
---------------------------------------	---

1.1.2 Marco Teórico.....	10
--------------------------	----

1.1.2.1 Síndrome de Burnout.....	10
----------------------------------	----

1.1.2.2 Proceso evolutivo del síndrome de Burnout.....	15
--	----

1.1.2.2.1 Proceso evolutivo según Golembiewski, Munzenrider y Carter.....	15
--	----

1.1.2.2.2 Proceso evolutivo según Leiter y Maslach.....	16
---	----

1.1.2.2.3 Proceso evolutivo según Leiter.....	16
---	----

1.1.2.2.4 Proceso evolutivo según Lee y Ashfoth.....	17
--	----

1.1.2.2.5 Proceso evolutivo según Gil-Monte, Peiró y Valcarcel.....	17
--	----

1.1.2.3 Consecuencias del Burnout.....	18
--	----

1.1.2.3.1 Consecuencias para el trabajador.....	18
---	----

1.1.2.3.2 Consecuencias para la organización.....	20
---	----

1.1.2.4 Estrés Laboral.....	21
-----------------------------	----

1.1.2.4.1 Signos y Síntomas del Estrés.....	24
---	----

1.1.2.5 Acoso laboral o Mobbing.....	26
--------------------------------------	----

1.1.2.5.1 Efectos del acoso de las víctimas.....	26
--	----

1.1.2.6 Calidad de Vida.....	28
------------------------------	----

CAPÍTULO II – TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Técnicas.....	37
-------------------	----

2.1.1 Técnica de Muestreo.....	37
--------------------------------	----

2.1.2 Técnicas de Recolección de Datos.....	37
2.1.3 Técnicas de Análisis estadístico de los datos.....	39
2.2 Instrumentos.....	39
2.2.1 Evaluación.....	39
2.2.2 Escalamiento tipo Likert.....	40
2.2.3 Descripción y Análisis de los instrumentos.....	40
CAPÍTULO III - PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	
3.1 Características del Lugar y de la Población.....	43
3.1.1 Características del lugar.....	43
3.1.2 Características de la población.....	43
3.2 Análisis Cualitativo.....	44
3.3 Análisis Cuantitativo.....	49
CAPÍTULO IV – CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
4.1 Conclusiones.....	62
4.2 Recomendaciones.....	64
4.2.1 A la población que trabaja en call Centers.....	64
4.2.2 A los Call centers de Guatemala.....	64
4.2.3 A la Escuela de Ciencias Psicológicas, USAC.....	65
BIBLIOGRAFÍA.....	66
ANEXOS.....	67

RESUMEN

“LA EVALUACIÓN DEL SÍNDROME BURNOUT EN PERSONAS QUE TRABAJAN EN CALL CENTERS DE GUATEMALA”.

Minda Emilia Marroquín Marroquín.

Eslia Sucely Guerra Miranda.

En Guatemala han surgido empresas donde estudiantes universitarios han encontrado una fuente de ingresos que les permite seguir sus estudios y solventar sus necesidades, estas empresas se llaman Call Centers. En Guatemala los empresarios, extranjeros en su mayoría, han encontrado los beneficios de la mano de obra a bajo costo, la calidad de mano de obra, la buena ubicación geográfica, su fuerte estructura de telecomunicaciones y los incentivos gubernamentales para la inversión en el sector. Según esta investigación, el problema del surgimiento de estas empresas es el exceso de labores impuestas al trabajador, lo cual interfiere en sus relaciones sociales y familiares, provocándole conflictos como frustración, ira, miedo, ansiedad, irrespeto y desesperanza, esto lleva a la persona a que tenga una respuesta negativa en su vida, ya que se le ha generado un agotamiento emocional, trayéndole a la persona una percepción de fracaso en el área laboral y termina de frustrar tanto la situación, a la persona, que termina siendo una persona despersonalizada. Una persona despersonalizada es aquella que se muestra fría, indiferente y agresiva con sus compañeros de trabajo, sus amigos y su familia. Una de las maneras en que progresa el estrés laboral se le conoce como “Síndrome de Burnout”, todo comienza con un estrés que luego se vuelve crónico y la persona llega a padecer de Burnout cuando ya no puede manejar la situación general de su salud física, mental y emocional. Este síndrome es muy frecuente en trabajadores que brindan servicio al cliente, es por eso que esta investigación se enfocará en los trabajadores de Call Centers. Para llevar a cabo una evaluación que tenga resultados muy apegados a la realidad de los guatemaltecos, se tomo como muestra a estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala, y se utilizará una prueba que ya está estandarizada y aprobada, la cual es específicamente para medir el nivel de Burnout que el evaluado presenta. Además se explica cómo se desarrollan las facetas de la conducta del trabajador con Burnout, enfocándose primordialmente en el agotamiento emocional, la baja realización personal en el trabajo y la despersonalización. Se dan a conocer los dolores físicos que se padecen por tener este síndrome, se ahonda en el tema del Burnout como la enfermedad psicológica que surge por el estrés crónico laboral. Y se dan a conocer buenos hábitos que, aunque se labore en un Call Center, pueden ayudar al manejo de estrés durante la jornada de labores, estos hábitos pueden aprenderse y practicarse, y son una buena prevención para no sufrir del síndrome de Burnout. La presente investigación se sustenta teóricamente en los siguientes autores: Freudenberger, Hebert. Mingote, JC. Fidalgo Vega, Manuel. Mansilla Izquierdo, Fernando. Maslach, C. y Jackson. Mediano Ortega L. Fernández Canti G.

PRÓLOGO

La presente investigación da a conocer las repercusiones que se contraen al laborar en Call Centers, agregando que los evaluados son estudiantes de la Universidad de San Carlos, lo cual hace que el nivel de estrés sea mayor y que llegue a ser un estrés crónico elevado que provoque ocasionalmente el síndrome de Burnout.

En Guatemala surgieron empresas, llamadas Call Centers, donde los guatemaltecos han encontrado una fuente de ingresos que les permite seguir sus estudios y solventar sus necesidades. En Guatemala los empresarios, extranjeros en su mayoría, han encontrado los beneficios de la mano de obra a bajo costo, la calidad de mano de obra, la buena ubicación geográfica, su fuerte estructura de telecomunicaciones y los incentivos gubernamentales para la inversión en el sector.

El problema en estas empresas es el exceso de labores impuestas al trabajador, lo cual interfiere en sus relaciones sociales y familiares, provocándole conflictos como frustración, ira, miedo, ansiedad, irrespeto y desesperanza, provocándole a la persona una respuesta negativa en su vida, ya que se le ha generado un agotamiento emocional, trayéndole a la persona una percepción de fracaso en el área laboral y termina de frustrar tanto la situación, que termina volviéndose una persona despersonalizada.

La presente investigación buscó conocer los niveles de estrés que manejan los trabajadores de Call Centers y que además son estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se decidió hacer esta investigación con esta muestra ya que las dos actividades, una laboral y otra de estudios, son factores estresores que afectan a la salud general de la persona, siendo estos factores el cansancio emocional y el agotamiento físico.

Para llevar a cabo la evaluación, se utilizó una prueba estandarizada y aprobada, la cual es específicamente para medir el nivel de estrés que el evaluado presenta.

Se lograron identificar los factores influyentes en el desarrollo del estrés crónico, como agotamiento físico, cansancio emocional, afortunadamente no se detectaron casos con algún nivel de despersonalización con los sujetos de estudio, que prepara a la persona para luego desarrollar el síndrome de Burnout. Y se logró establecer una relación entre las exigencias laborales y los niveles de estrés que los trabajadores de Call Centers presentan.

Los resultados lograron evidenciar que combinar las dos actividades, la laboral y la de estudios, ayuda a que la persona no caiga en una rutina con un nivel demasiado estresante, esto ya que la persona cambia de ambientes durante el día y sabe que el trabajo en el Call Center será algo temporal y lo toma únicamente como el medio que utiliza para pagar gastos básicos y sus estudios, pero su meta no es quedarse trabajando por muchos años en el Call Center, sino graduarse de la universidad para aspirar a otro tipo de trabajo.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La presente investigación buscó conocer los niveles de estrés que manejan los trabajadores de Call Centers y que además son estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala, se decidió hacer esta investigación con esta muestra ya que las dos actividades, una laboral y otra de estudios, son factores estresores que afectan a la salud general de la persona, siendo estos factores el cansancio emocional y el agotamiento físico.

Los niveles de estrés que se pretendían encontrar eran de un nivel crónico, llevando así a un diagnóstico de despersonalización que es el elemento fundamental para que se desarrolle el síndrome de Burnout, ya que este aparece cuando fracasan los mecanismos compensatorios de adaptación ante situaciones laborales con un estrés sostenido. La definición que utilizaremos para describir al síndrome de Burnout es el conjunto de signos y síntomas que aparecen en el trabajador como consecuencia de una recompensa inferior a la esperada por parte de su trabajo. Dicho de otra forma, estar quemado en el trabajo es ser infeliz en el trabajo.

Se eligió una muestra de 30 personas estudiante activos de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, los criterios de selección fueron la edad, ambos de 18 a 42 años, que se encuentran inscritos y cursando actualmente del primer al quinto semestre, así mismo de cuarto y quinto año de la carrera, de ambos sexos sin distinción del status socioeconómico, ni jornada de estudios.

Esta investigación es de carácter cualitativo, la técnica de muestreo es no probabilística ya que el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o de un grupo de personas, por lo que la muestra seleccionada obedece a otros criterios de investigación.

La técnica de recolección de datos está orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información. Y la técnica de análisis estadístico de los datos se basó en el esquema planteado por Sampieri, con algunas modificaciones para fines prácticos.

Para llevar a cabo la evaluación, se utilizó una prueba estandarizada y aprobada, el Test de Maslach Bournout Inventory. Este es un instrumento en el que se planteó al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción en el trabajo. Esta prueba fue seleccionada específicamente para medir el nivel de estrés que el evaluado presenta.

Se utilizó el escalamiento tipo Likert, el cual Está formado por un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Se solicitó al encuestado que exprese su respuesta eligiendo una de las varias opciones de la escala. A cada opción se le asignó un valor de cuánto impacto genera en el sujeto la pregunta o afirmación planteada.

Afortunadamente no se evidenciaron casos de estrés crónico o despersonalización, lo que evidencia que combinar las dos actividades, la laboral y la de estudios, ayuda a que la persona no caiga en una rutina con un nivel de estrés alto, esto ya que la persona cambia de ambientes durante el día y sabe que el trabajo en el Call Center será algo temporal y lo toma únicamente como el medio que utiliza para pagar gastos básicos y sus estudios, pero su meta no es quedarse trabajando por muchos años en el Call Center, sino graduarse de la universidad para aspirar a otro tipo de trabajo.

Los autores que reforzaron nuestra investigación fueron principalmente Freudenberg, Hebert. Mingote, JC. Fidalgo Vega, Manuel. Mansilla Izquierdo, Fernando. Maslach, C. y Jackson. Mediano Ortega L. Y Fernández Canti G.

1.1 Planteamiento del Problema y Marco Teórico

1.1.1 Planteamiento del Problema:

Actualmente el ser humano está muy propenso a padecer de niveles altos estrés debido a las exigencias que el mundo actual demanda, afectando la calidad de vida de cada individuo. La calidad de vida se define como una forma de contribuir al estudio del bienestar de las personas, tanto desde la perspectiva del bienestar físico como desde la perspectiva del bienestar psicológico.

Uno de los problemas que afecta la calidad de vida es el síndrome de Burnout, identificado en la década del 70 por Freudenberger y se define como un estado caracterizado por el agotamiento, decepción y pérdida de interés, como consecuencia del trabajo cotidiano desarrollado por todas aquellas personas que se dedican al servicio y ayuda, que no logran alcanzar las expectativas depositadas en su trabajo.⁽¹⁾

El síndrome de Burnout ha alcanzado proporciones muy altas entre las personas que trabajan en el área de servicio al cliente o Call Centers, estos prestan atención a los reclamos y exigencias de los clientes vía telefónica y experimentan presión por parte de los supervisores, quienes demandan que se cumpla con las metas establecidas por parte de la empresa.

De esta forma, se han sentado las bases necesarias para que se presente dicho síndrome como un proceso que empieza bajo condiciones de niveles elevados de estrés en el ambiente laboral, que poco a poco drena la energía del trabajador.

Dicho proceso culmina cuando el trabajador se adapta a sus circunstancias laborales tornándose apático y rígido.

(1) Freudenberger, Hebert. Staff burnout en Journal of Social Issues. No. 30, 1974.

El síndrome de Burnout se representa por medio de un modelo en el que intervienen variables del individuo y del ambiente, por parte de las variables individuales se toman en cuenta los auto-conceptos, metas, ideales y nivel de compromiso a realizar un buen trabajo, por su parte, el ambiente contribuye por medio de la cantidad de estrés que aplica al individuo en situaciones internas y externas a las situaciones laborales.

Este proceso conlleva la activación de los mecanismos de adaptación del individuo, logrando así que disminuya el nivel de estrés por medio de estrategias personales u organizacionales.

Para poder enfrentarse y adaptarse a los estímulos estresantes, que presenta el ambiente laboral, se involucran los procesos cognoscitivos y emocionales del comportamiento del individuo, y los recursos que le proporcione el ambiente laboral, el cual debería de ser amistoso y familiar.

El mantenimiento del autoestima y la sensación de dominio se consideran como metas hacia las cuales se deben encauzar los esfuerzos para enfrentar los estresores, de esta forma se puede mantener el sentimiento de voluntad hacia el trabajo, combatir la desesperanza, se logra mantener la motivación, disminuir la autocensura, establecer expectativas reales y finalmente, sentir orgullo de los éxitos alcanzados, siendo estos aspectos muy importantes para la vida de toda persona.

Por ende el síndrome de Burnout se conforma como un problema social, que es necesario atender en forma inmediata, para lo cual es fundamental contar con diagnósticos de situación que permitan construir respuestas al mismo, y planes de prevención que eviten el incremento de este síndrome para que nuestra calidad de vida no se vea afectada.

Para la presente investigación se eligió una muestra bien delimitada, ya que se evaluó a los estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que tenían entre 18 a 40 años, que laboraran en algún Call Center de Guatemala. Esto debido a que este síndrome aparece con mayor frecuencia en las personas que su labor está orientada al servicio al cliente y, en este caso, otro factor estresante es llevar al mismo tiempo una jornada de estudios en la universidad.

Otro punto que es importante evidenciar es que la toma de decisiones respecto a las solicitudes del cliente y el manejo de información, hace que el trabajador se convierta en el ente receptor de la confianza del mismo, dichas circunstancias lleva a que el trabajador desarrolle cierto nivel de estrés en el cumplimiento de sus labores diarias, por lo tanto, el síndrome de Burnout surge como consecuencia de la sobrecarga de trabajo, de un exceso y prolongado contacto con personas, en algunos casos por la falta de recursos y de oportunidades para combatir dichos sentimientos.

Se desconocía cuál es el impacto de la despersonalización, la falta de realización personal y agotamiento emocional en la evaluación del síndrome de Burnout en personas que trabajan en Call Centers de Guatemala, por lo que se evaluó el nivel de estrés que manejan estas personas que laboran en Call Centers y son universitarios, determinamos la incidencia de dicho síndrome y los efectos en la psique del trabajador.

En varias ocasiones han oído pronunciar la frase, tu único defecto es que eres un perfeccionista. Esta frase no está muy lejos de la realidad, si se trabaja en un Call Center. Debido a que si se mantiene un nivel de exigencia elevado en el trabajo, se acelerara la velocidad en que los trabajadores sufren un desgaste y desarrollan el síndrome de Burnout.

Si ya resulta difícil luchar con la frustración de un trabajo que no corresponde con las expectativas requeridas, mucho más difícil es que la labor esté a la altura de lo que se espera. Un alto nivel de exigencia es pernicioso para la salud laboral porque obliga a trabajar en exceso y a mantener una valoración continuamente negativa sobre los resultados del trabajo. Por lo que es conveniente alejarse de un elevado grado de estrés, y se debe recordar que uno es un ser humano.

El primer paso consiste en saber cuándo está acabada una tarea. Para ello es imprescindible evaluar previamente lo que se quiere conseguir, cómo lo hará y el esfuerzo que le tomara, es importante ser realista a la hora de fijar estos objetivos. Una vez cumplidos se debe estar satisfecho y dar por finalizada la tarea.

Necesita conocer sus propios límites a la hora de realizar una tarea o aceptar un trabajo, ya que este puede afectar los factores de despersonalización, promover la baja realización personal y producir cansancio emocional, que lleva al síndrome de Burnout, se debe ser consciente del esfuerzo. Trabajar por encima de las posibilidades debe darse en contadas ocasiones que realmente valga la pena tras un análisis previo. Convertir el sobre-esfuerzo en rutina laboral genera una importante carga de frustraciones, y estas aumentan significativamente la prevalencia del síndrome de Burnout.

La teoría del síndrome del Burnout no surge por casualidad, la misma se dispone a comprender las contradicciones en el área de prestación de servicios, exactamente cuando la producción del sector primario desciende y el sector terciario viene a ocupar su lugar. Por lo tanto, es preciso reconocer que el síndrome de Burnout es otra moda, otra promesa que permite intentar comprender el ancestral sentimiento de vacío.

Para el adecuado bienestar se necesita descansar por momentos, para mantener un personal con buena salud en la organización se deben realizar pequeños paros durante la jornada laboral, para estirar las piernas, reposar un poco o despejar las ideas, antes de acabar saturado. A la larga el rendimiento del personal será mucho mayor, en lugar de llevar a cabo el trabajo de un solo tirón.

La presente investigación está dividida en cuatro capítulos, en el primero se aborda teóricamente y se brinda al lector la información necesaria para comprender el tema general y los sub-temas específicos y cómo cada uno se complementa y afecta directa o indirectamente sobre la vida del ser humano. En el segundo capítulo se procede a describir la naturaleza procedimental para la recolección y procesamiento de los datos utilizados en el proceso de investigación, presentando la información de manera clara y entendible. El tercer capítulo hace referencia al análisis e interpretación de los resultados con el fin de dar sentido a las cantidades y datos recopilados durante el trabajo de campo, para finalmente presentar las conclusiones y recomendaciones en el capítulo cuarto y dar un sustento a lo aquí planteado.

Estimado lector, pueda que en el presente éste fenómeno solo genere ciertas inquietudes leves respecto a cómo los trabajadores de Call Centers van modificando sus percepciones de la vida por laborar en ese tipo de trabajo, pero esto tiene un potencial de cambio en la manera en que el ser humano se percibe a sí mismo y a los demás. Al no contar con las herramientas necesarias para enfrentar y saber controlar el estrés, se hace necesaria la intervención de profesionales de la salud mental que puedan dar herramientas claras sobre cómo manejar altos niveles de estrés provocados por este tipo de trabajos, lo que representaría un nuevo campo de intervención para los profesionales de la salud mental.

1.1.2 Marco Teórico:

1.1.2.1 Síndrome de Burnout:

Para comprender el surgimiento del síndrome de Burnout en nuestro país, debemos tener en claro que no se trata de una casualidad, sino que se debe a la situación económica que se está viviendo en nuestro país, ya que cada día más personas necesitan trabajar en Call Centers por ser una de las pocas fuentes de trabajo donde se ganan sueldos que sí son suficientes para cubrir las necesidades básicas de una persona o una familia. Pero esto no quiere decir que este tipo de empresas estén enfocadas en brindar una fuente de trabajo que beneficie totalmente a sus trabajadores, ya que estas empresas estando en otros países desarrollados tendrían que pagar el triple de lo que pagan aquí en Guatemala. Realmente para el tipo de trabajo estresante, que representa brindar servicio al cliente vía telefónica, estos empresarios están enriqueciéndose a costillas de sus empleados, y en la mayoría de casos tratan a sus empleados, supervisores de área, con poca consideración y llegan a insultarlos si estos no ejercen la presión, que ellos desean, sobre los operarios del Call Center.

Muchos jóvenes universitarios optan por este tipo de trabajo, ya que es de las pocas fuentes de trabajo que les permiten tener plazas de medio tiempo ganando un sueldo suficiente para subsistir más dignamente y para pagarse sus estudios. A veces optan por plazas de tiempo completo y estudian en la jornada nocturna, esto es muy común en la Universidad de San Carlos de Guatemala. Esta investigación se enfocó en los estudiantes de la Universidad de San Carlos de Guatemala, ya que esta universidad cuenta con varias jornadas de estudio, permitiéndoles que puedan trabajar, y hay un auge de trabajadores de Call Centers, los evaluamos en sus niveles de estrés y evaluamos síntomas iniciales o avanzados del síndrome Burnout.

El síndrome de Burnout aparece cuando fracasan los mecanismos compensatorios de adaptación ante situaciones laborales con un estrés sostenido. Se observa con mayor frecuencia en trabajos con un desajuste entre las demandas y los recursos y especialmente en personas con expectativas idealistas altas y que encuentran una realidad frustrante.⁽¹⁾ Cuando hablamos de que la persona ya no tiene mecanismos compensatorios nos referimos a que, como el trabajador de un Call Center nunca llega a alcanzar las metas que le son trazadas en su trabajo, este se siente cada vez más frustrado, ya que cree que el que no puede es él, sin darse cuenta de que lo que la empresa le exige es algo imposible, ya que las metas de llamadas en un Call Center son exageradamente altas y solo si la persona fuera una máquina que ni va al baño ni come, entonces llegaría a esas metas. Este síndrome posee una evolución que hace pasar a la persona de la ilusión inicial por iniciar un nuevo empleo, al deseo de huir de él de forma desesperada. Estos síntomas son los de una persona que se quema en el trabajo. El sentirse quemado en el trabajo se puede describir como una sensación de agotamiento y frustración que abruma al trabajador. Generalmente lo que pasa con una persona que padece burnout evidencia una importante reducción de la productividad en el trabajo, pierde la ilusión por desarrollar la jornada laboral y muestra apatía. En casos más agudos de Burnout, éste puede derivar en trastornos psicológicos de mayor gravedad.

La principal definición del síndrome de Burnout es el conjunto de signos y síntomas que aparecen en el trabajador como consecuencia de una recompensa inferior a la esperada por parte de su trabajo. Dicho de otra forma, estar quemado en el trabajo es ser infeliz en el trabajo, y ser feliz se basa en una simple fórmula: “la felicidad dividida entre las expectativas”, como señala Alan Cass, terapeuta en Wall Street.⁽²⁾

(1) MINGOTE JC Síndrome de desgaste profesional. FMC. 1998; pág. 493

(2) Ibid.

Es fácil identificar cuando alguien padece el síndrome de Burnout, es el momento en que la persona dice ¡ya no puedo más! Y ha llegado al punto en que el trabajador ha ido evidenciando una degeneración de la satisfacción laboral y de la calidad de vida en el trabajo. Por su naturaleza, el Burnout está ligado estrechamente a la vida laboral, pues allí es donde se origina todo el problema. Este es el punto que lo distingue de otros desórdenes como puede ser la ansiedad, el desgaste emocional o el estrés.

El primer estudio sobre este síndrome fue llevado a cabo por Herbert Freudenberger en 1974 al describir cómo algunos trabajadores desarrollaban un proceso de deterioro en la atención profesional y en sus prestaciones sanitarias, educativas... Cristina Maslach en 1976 en un informe titulado “pérdida de responsabilidad profesional” continúa la indagación en la materia. Maslach, no obstante, sólo asociaba el burnout a empleos con dependencia emocional. No fue hasta 1988 cuando Pines y Aronson extienden la definición a cualquier situación laboral con independencia de la responsabilidad y el trato humano⁽³⁾ El síndrome de Burnout puede evolucionar a lo largo de 5 etapas, definidas por Jerry Edelwich y Archie Brodsky en 1980.

- *Entusiasmo: En esta etapa se llega al trabajo con mucha fuerza y con grandes expectativas. Lo cual a veces provoca una implicación excesiva en el mismo, y lleva a la persona a soportar mucha carga de trabajo voluntariamente.*
- *Estancamiento: En esta etapa se volatilizan todas las expectativas y se da un choque con la realidad laboral. La desilusión que la persona lleva es grande, y le obliga a plantear la posibilidad de dar cambios en lo laboral, aunque a veces estos cambios no se dan porque la persona tiene miedo de no poder laborar con excelencia en otro lugar.*

(3) FREUDENBERGER, Herbert. Staff burnout en Journal of Social Issues. N°30, 1974.

- *Frustración: Aquí es cuando la persona llega a un punto en el que el trabajo carece de sentido. Aquí comienza a manifestar problemas emocionales como la ansiedad o muestra un aumento de la agresividad, la cual puede ir dirigida a sus compañeros de trabajo, los clientes, sus jefes, sus familiares y amigos o incluso hacia sí mismo, porque siente que es inútil y que no puede hacer nada bien.*
- *Apatía: Aquí la persona trabaja muy por debajo de su capacidad, muestra falta de interés por las metas de la empresa, y se desarrolla un sentimiento de frustración que obliga a huir del problema, es decir, huir del trabajo. Se enfrían las relaciones con los compañeros de trabajo, con sus jefes y disminuye el interés por mejorar en el ámbito.*
- *Distanciamiento: En esta etapa final el trabajador trata de hacerse el desentendido con sus responsabilidades y evita cualquier iniciativa, ya que no desea poner en práctica nada nuevo en su ya rutina de labores, y mucho menos quiere compartir con los compañeros del trabajo. La autoestima de la persona ya ha sido muy afectada, pues maneja grandes sentimientos de inutilidad. Y se limita a hacer únicamente lo suficiente para conservar su puesto laboral, osea, solo para tener su sueldo cada fin de mes o cada quincena.⁽⁴⁾*

Desgraciadamente, el síndrome de Burnout y sus síntomas no se presentan solo en el trabajo, en este caso, no todo queda dentro de las cuatro paredes del Call Center. Conforme se agudizan sus síntomas más se arraiga en el resto de las actividades diarias. La familia y los amigos también son testigos del cambio de humor de la persona, ya no le miran tan viva, ni emocionada, solo miran a la persona cansada, mal humorada, desesperada por momentos y a veces esto provoca que familiares y amigos se alejen de la persona, ya que no se sabe qué es peor si estar allí viéndole la cara enojada o darle su espacio para que se calme o descanse.

(4) FIDALGO VEGA, Manuel. Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout". INSHT, 2008.

Para llegar a diagnosticar un caso de Burnout es necesario tener en cuenta varios factores que pueden provocar variables en cada caso, ya que no debemos dejar por un lado qué clase de trabajo es el que desempeña la persona, pues no todos en un Call Center tienen el mismo puesto y las mismas responsabilidades, también es importante conocer la institución donde labora, ya que no todos los Call Centers brindan los mismos servicios y en cada uno se labora sobre diferentes parámetros, es importante también el contexto interpersonal en el que se mueve la persona, ya que familia, amigos y colegas son parte importante de su cotidianidad y tienen un efecto en su estilo de vida, y también se deben tener en cuenta sus características individuales, como su edad, sexo, rasgos de personalidad y muchas otras cosas de la persona en sí ya que algunos presentaran una personalidad que soporta más los niveles altos de estrés y de hostilidad, mientras que otros mostraran menos tolerancia a este tipo de ambiente.

Algo importante es que el síndrome de Burnout también afecta de manera desastrosa el área física de la persona, la incapacita para descansar y el aumento de la tensión muscular, generada por el estrés, acaba por reducir la fortaleza física. También afecta el sueño ya que este no es totalmente reparador, y muchas personas sueñan que están en su trabajo, mientras están dormidas, lo cual también evidencia un manejo de estrés mientras se está durmiendo, ahora en casos extremos también puede provocar insomnio, ya que son tantas las preocupaciones que la persona debe resolver en su mente que por la noche en el momento de ir a la cama utiliza incluso ese tiempo para pensar en los problemas del trabajo, sabe que al dormirse tendrá que despertar y que la situación de estrés en su rutina, al otro día, será la misma. Junto con el insomnio y el estrés, se aumenta susceptiblemente la irritabilidad y agresividad, y esto causa un deterioro cada vez más evidente en sus relaciones sociales y así aumenta la sensación de soledad y vacío que ya se experimentaba en

el trabajo. Todos estos factores pueden acabar por desencadenar una depresión si no se considera a tiempo.

1.1.2.2 Proceso evolutivo del síndrome de Burnout:

La aparición del Burnout no surge de manera súbita, surge en una sucesión de etapas y con un incremento progresivo de la severidad. Por lo que se considera un proceso continuo según lo explican Gil-Monte y Peiró.

1.1.2.2.1 Proceso evolutivo según Golembiewski, Munzenrider y Carter:

Para Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983) el proceso hacía el Burnout inicia su desarrollo con actitudes de despersonalización, como mecanismo disfuncional de afrontamiento del estrés, después los trabajadores experimentan baja realización personal en el trabajo y posteriormente surge el agotamiento emocional. Entienden, pues, que la dimensión que mejor describe y predice la aparición del Burnout es la despersonalización, seguida de la baja realización personal y, por último, el agotamiento emocional.⁽⁵⁾

Para los anteriores investigadores el Burnout primero emerge con la despersonalización, la persona se vuelve insensible y muestra poco interés en las personas que le rodean, y en casa no le interesan las cosas que les pasen a sus familiares, amigos y colegas. Luego aparece la baja realización personal, la persona no se siente realizada en muchas áreas de su vida, comenzando por la laboral. Y por último aparece el agotamiento emocional, la frustración que ha surgido en muchas de las áreas de su vida le provoca desánimo emocionalmente y la persona evidencia no tener fuerzas para tratar de mejorar cada una de las áreas afectadas.

1.1.2.2.2 Proceso evolutivo según Leiter y Maslach:

Para Leiter y Maslach como consecuencia de los estresores laborales, los trabajadores desarrollan sentimientos de agotamiento emocional que posteriormente dan lugar a la aparición de una actitud despersonalizada hacia las personas que deben atender, y como consecuencia pierden el compromiso personal y disminuye su realización personal en el trabajo. El agotamiento emocional sería la dimensión fundamental del Burnout, a la que seguiría la despersonalización y, posteriormente, la reducida realización personal. El agotamiento emocional es la dimensión que ocasiona la baja realización personal, estando este proceso mediatizado por la despersonalización. El agotamiento emocional sería lo que sentiría primero un trabajador con Burnout y la baja realización personal es la que daría lugar a las consecuencias observables del Burnout como el ausentismo, la rotación de puestos o el abandono del trabajo, mediatizadas por la despersonalización. ⁽⁶⁾ Según lo anterior en el Burnout primero surge el agotamiento emocional, la persona muestra la falta de vitalidad en muchas áreas, luego se evidencia la baja realización personal, los problemas en el trabajo ya son más evidentes, y por último la persona se muestra despersonalizada, ya no trata a los demás con empatía.

1.1.2.2.3 Proceso evolutivo según Leiter:

Leiter (1993) mantiene que su modelo es perfectamente compatible con el desarrollo teórico sobre las estrategias de afrontamiento de Lazarus y Folkman, y señala que el agotamiento emocional sobreviene como respuesta del trabajador a los estresores laborales y cuando se hace crónico desarrollan actitudes de despersonalización. Los sentimientos de despersonalización no median en la relación de agotamiento emocional y realización personal

(6) "Quality of life: definition and terminology". International Society for Quality of Life Studies, Pág. 115

en el trabajo, por el contrario, considera que los estresores laborales, la falta de apoyo social y la falta de oportunidades de carrera generan los sentimientos de baja realización personal en el trabajo. ⁽⁷⁾

Para el anterior autor es el agotamiento emocional el que comienza todo el problema, luego se da la despersonalización en la persona y por último, por un cúmulo de varios estresores más, se generan los sentimientos de baja realización personal.

1.1.2.2.4 Proceso evolutivo según Lee y Ashfoth:

Lee y Ashfoth (1993) subrayan que tanto la despersonalización como la baja realización personal en el trabajo son consecuencia directa de los sentimientos de agotamiento emocional. Pero plantean que los modelos de Leiter y Maslach y Golembieswki, Munzenrider y Carter coinciden en que la reducida realización personal está afectada por la despersonalización y ven el Burnout como un proceso que se va desarrollando. Por tanto, la clave sería comprobar si el agotamiento emocional es el final o el inicio del proceso, lo cual es muy importante porque de este aspecto depende la línea de prevención e intervención en el Burnout. ⁽⁸⁾ Para los anteriores autores la despersonalización provoca una baja realización personal, pero lo que no tienen claro es dónde va el agotamiento emocional, no saben si decir que al inicio o al final del proceso, lo cual es un problema al tratar dar algún tipo de prevención o al momento de tratar de intervenir en un caso de Burnout.

1.1.2.2.5 Proceso evolutivo según Gil-Monte, Peiró y Valcarcel:

Para Gil-Monte, Peiró y Valcarcel (1995), el proceso de Burnout comienza con sentimientos de baja realización personal en el trabajo, y paralelamente un alto nivel de agotamiento emocional, lo que conduce al desarrollo de actitudes de despersonalización.

(7) Supra, pág 14

(8) Ibid

Posteriormente se incorpora el sentimiento de culpa en el proceso de Burnout. Es posible identificar dos perfiles en la evolución del Burnout: Uno que sí desarrolla sentimientos de culpa intensos y otro que no desarrolla sentimientos de culpa intensos y que aunque sufran Burnout, se pueden adaptar al entorno laboral, por lo que el síndrome no resulta incapacitante para el ejercicio de la actividad laboral, a pesar de que ésta sea deficiente para los usuarios, pacientes, clientes, etc. y para la organización. ⁽⁹⁾

Como es sabido el ámbito laboral debe constituir en el ser humano un espacio en el cual se sienta realizado como persona. Éste debe constituir elementos que le ayuden a satisfacer las necesidades esenciales y asimismo psicosociales. El ambiente laboral más no debe someter al sujeto a niveles en el cual se le anule como tal; es decir crearle un sentimiento de objeto productivo o de maquina humana. Para estos autores todo empieza con los sentimientos de baja realización personal laboral y con el alto nivel de agotamiento emocional, lo que desemboca en el desarrollo de actitudes de despersonalización. Y adjuntan un nuevo concepto, el sentimiento de culpa, donde aclaran que algunos trabajadores sí lo padecen y otros no, pero esto no los exenta de padecer de Burnout.

1.1.2.3 Consecuencias del Burnout:

1.1.2.3.1 Consecuencias para el trabajador:

Los síntomas de Burnout pueden ser agrupados en físicos, emocionales y conductuales, como lo describe Cherniss y Maslach.

- *Síntomas físicos: malestar general, cefaleas, fatiga, problemas de sueño, úlceras u otros desórdenes gastrointestinales, hipertensión, cardiopatías, pérdida de peso,*

(9) Supra, pág 15

asma, alergias, dolores musculares (*espalda y cuello*) y cansancio hasta el agotamiento y en las mujeres pérdida de los ciclos menstruales.

- *Síntomas emocionales: distanciamiento afectivo como forma de autoprotección, aburrimiento, incapacidad para concentrarse, desorientación, frustración, celos, impaciencia, irritabilidad, ansiedad, vivencias de baja realización personal y baja autoestima, sentimientos depresivos, de culpabilidad, de soledad, de impotencia y de alineación. Predomina el agotamiento emocional, lo que lleva a deseos de abandonar el trabajo y a ideas suicidas.*
- *Síntomas conductuales: conducta despersonalizada en la relación con el cliente, absentismo laboral, abuso de drogas legales e ilegales, cambios bruscos de humor, incapacidad para vivir de forma relajada, incapacidad de concentración, superficialidad en el contacto con los demás, aumento de conductas hiperactivas y agresivas, cinismo e ironía hacia los clientes de la organización, agresividad, aislamiento, negación, irritabilidad, impulsividad, atención selectiva, apatía, hostilidad, aumento de la conducta violenta y comportamientos de alto riesgo (conducción suicida, juegos de azar peligrosos).⁽¹⁰⁾*

En toda persona que presenta un cuadro de Burnout se evidencia un deterioro general, en lo emocional, conductual y físico. Estos síntomas tienen consecuencias negativas hacia la vida en general de la persona, disminuyendo la calidad de vida personal y aumentando los problemas familiares y en toda la red social extra laboral del trabajador, esto porque las interacciones se hacen tensas, la comunicación termina siendo deficiente y se tiende al aislamiento. Para la evaluación del nivel de Burnout que la persona presenta, se debe utilizar el Maslach Burnout

(10) Maslach, C. y Jackson, The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113. S.E. (1981).

Inventory (MBI), este es un instrumento en el que se le hace una serie de preguntas a la persona, preguntas sobre los sentimientos y pensamientos que maneja con relación a su trabajo.

1.1.2.3.2 Consecuencias para la organización:

Los síntomas del Burnout tienen también consecuencias laborales negativas que afectan a la organización y al ambiente de trabajo y se manifiestan en un progresivo deterioro de la comunicación y de las relaciones interpersonales; disminuye la productividad y la calidad del trabajo y, por tanto, el rendimiento, que afecta a los servicios que se prestan. Se da un alto absentismo, con una mayor desmotivación, aumentan los deseos de dejar ese trabajo por otra ocupación con un creciente nivel de desmoralización. Si la organización no hace el necesario ajuste, entre las necesidades de los trabajadores y los fines de la institución, se produce una pérdida de la calidad de los servicios como consecuencia de todo ello, evidenciando la expresión de una desilusión.⁽¹¹⁾

Es increíble como en la selección del personal sí se tiene un estricto control sobre la salud integral que presenta la persona que solicita un puesto, pero al momento que la persona labora allí no les importa el bienestar general del trabajador. Allí se olvidan de que su trabajador debe conservar una buena salud, física, emocional y mental, ya que de esta salud integral depende el desarrollo positivo empresarial. Las condiciones laborales adecuadas generan mayor productividad y a mayor productividad el crecimiento empresarial sin duda se evidenciara. Desafortunadamente en los Call Centers dejan por

(11) Supra, pág 17

un lado el ambiente laboral y cuando la persona ya no es eficiente con toda insensibilidad despiden al trabajador. Devuelven a la sociedad, una persona enferma, frustrada y con una vida estancada, sin embargo en su selección de personal estos son criterios negativos.

1.1.2.4 Estrés Laboral:

Ahora, hay que diferenciar el Burnout del Estrés laboral, para aclarar dudas y evitar confusiones al diagnosticar. Es necesario mencionar que el estrés laboral está aumentando a nivel social, se está convirtiendo en un fenómeno. Se tiene conocimiento que al aumentar el estrés en el trabajo, pueden mejorar los niveles de salud y rendimiento del trabajador, esto siempre y cuando no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y no debe superar la capacidad de adaptación de la persona.

Por eso, se debe mencionar la diferencia entre eutres o estrés positivo, que es el nivel óptimo de activación para realizar las actividades necesarias en nuestra vida cotidiana y ejerce una función de protección del organismo; y distres o estrés negativo, nivel de activación del organismo excesivo o inadecuado a la demanda de la situación. Una de las generalizaciones que mejor explican las complejas relaciones entre los niveles de estrés y el rendimiento en tareas cognitivas es la ley de Yerkes y Dobson, que establece que el rendimiento cognitivo es mejor cuando la persona se encuentra en un estado de estrés o de arousal (activación) óptimo, de modo que por encima o por debajo de dicho estado el rendimiento se deteriora. Esta relación de la ley de Yerkes-Dodson refleja que los rendimientos se optimizan a medida que aumenta la activación hasta llegar a un punto máximo, a partir del cual, cualquier incremento o activación exagerada coloca el organismo en el umbral del fracaso adaptativo. ⁽¹²⁾

(12) Fernández Sevillano, J. y Rusiñol Estragués, J. *Economía y psicología: costes por el bajo rendimiento académico relacionado con la ansiedad ante los exámenes y las pruebas de evaluación*. Barcelona: UOC. 21 (2003)

En pocas palabras, todo en la vida requiere de cierto nivel de estrés, ahora, lo importante es que este estrés sea regulado y que no llegue a tener tal nivel alto que no pueda ser controlado y regulado por la persona.

El término estrés suele utilizarse para referirse al estrés negativo o distres, por ello se han clasificado las definiciones de estrés en función de qué lo conceptualiza:

- *Como estímulo (fuerzas externas que producen efectos transitorios o permanentes en la persona).*
- *Como respuesta (respuestas fisiológicas o psicológicas que la persona da ante un determinado estímulo ambiental o estresor).*
- *Como percepción (el estrés surge de los procesos de percepción y cognitivos que producen secuelas fisiológicas o psicológicas).*
- *Y como transacción (el estrés sólo se caracteriza adecuadamente si se tiene en cuenta la situación ambiental, así como la peculiar relación en que la persona se encuentra respecto a esa situación estresante a lo largo del tiempo).⁽¹³⁾*

El estrés, cuando se da como un estímulo, ayuda a que la persona emprenda algo, cuando se da como respuesta a una situación este se puede evidenciar con respuestas fisiológicas y psicológicas, también se puede provocar por tener una percepción inadecuada de las situaciones que le rodean y por último se puede dar como una transacción, lo que nos indica si la persona está o no está tomando en cuenta el ambiente en qué se está moviendo y la duración de tiempo que lleva con esta situación de estrés. El estrés es la segunda causa de baja laboral en América, afecta anualmente a cuarenta millones de trabajadores y esto representa para sus países un costo de 20.000 millones de dólares al año, sin contar la pérdida de productividad.

(13) Supra, pág 19

El informe “Mental Health in the Work Place: Introduction”, preparado por la Organización Internacional del Trabajo, señala que aunque los índices de inestabilidad mental son complejos y se dan grandes diferencias entre los países en cuanto a las prácticas laborales, ingresos y condiciones de trabajo, parece que hay elementos comunes que vinculan la alta incidencia de estrés laboral a los cambios que se producen en el mercado de trabajo, debido a la globalización económica. Los problemas de salud mental en Centro América han aumentado hasta el punto que 1 de cada 10 trabajadores sufre depresión, ansiedad, estrés o cansancio. A pesar de que no se ha realizado un estudio específico, se ha estimado que la neurosis y otras enfermedades mentales tienen una alta prevalencia en la ciudad de Guatemala. Algunos de los factores relacionados a esta situación son el tránsito de gran cantidad de vehículos, la densidad de población, la falta de seguridad, la violencia y los problemas socioeconómicos existentes en la ciudad. Cerca de mil pacientes son registrados mensualmente con síntomas de neurosis en el Hospital Nacional Mental de Guatemala.⁽¹⁴⁾

Es evidente que las formas de laborar en Centro América están cambiando bruscamente, esto debido a la globalización, pero lo más importante es estar conscientes de que los países Centroamericanos son los que están siendo utilizados por los empresarios extranjeros para abrir las grandes empresas donde la mano de obra es más barata, y donde las leyes que protegen a los trabajadores son obsoletas y muchas veces ineficientes. Lo increíble es que los dueños de los Call Centers en su mayoría son extranjeros, y por el simple hecho de venir a “invertir” en el país el gobierno anuncia este tipo de trabajos como beneficiosas oportunidades para laborar, sin tomar en cuenta el daño psicológico que la persona adquiere al trabajar bajo las normas de dichas empresas.

(14) MANSILLA IZQUIERDO, Fernando. Op.cit. pág 13

1.1.2.4.1 Signos y Síntomas del Estrés:

Cuando una persona sufre de estrés suele manifestar ese estrés de diferentes maneras. La cantidad de estrés necesario, antes de que éstas se manifiesten, varía dependiendo de distintos factores relacionados con la personalidad como la inseguridad, el perfeccionismo, si puede ser algo hereditario, si se trata de malos hábitos o de cómo maneja sus mecanismos de defensa. *A continuación se exponen los signos y síntomas asociados al Burnout:*

PSICOSOMÁTICOS:

- *Fatiga crónica.*
- *Alteraciones del sueño (insomnio, pesadillas...).*
- *Úlcera gástrica y otras alteraciones gastrointestinales.*
- *Desórdenes alimentarios.*
- *Pérdida de peso.*
- *Taquicardia, palpitaciones, hipertensión.*
- *Cefaleas frecuentes.*
- *Problemas de alergia y dermatitis.*
- *Dolores musculares (espalda, cuello, hombros...).*
- *Desarreglos menstruales.*

EMOCIONALES:

- *Incapacidad para concentrarse, falta de memoria, olvidos y desorganización.*
- *Irritabilidad, celos, críticas a los demás.*
- *Distanciamiento afectivo, retraimiento.*
- *Baja autoestima, sentimientos de desilusión, engaño y deseos de abandonar el trabajo.*

- *Depresión e ideas de suicidio.*
- *Autocrítica, sentimientos de culpa y auto sacrificio: Trabajar más para ponerse al día.*

CONDUCTUALES:

- *Absentismo laboral: periodos de baja por enfermedad.*
- *Aumento de conducta violenta como explosiones de ira, agresividad y respuestas desproporcionadas a los estímulos externos.*
- *Abuso de sustancias como café, tabaco, alcohol, tranquilizantes.*
- *Abandono personal.*
- *Pasividad ante las exigencias de los demás.*
- *Imposibilidad para relajarse.*
- *Caminatas sin rumbo.*

DEFENSIVOS:

- *Negación de las emociones.*
- *Esfuerzo de contener sus sentimientos.*
- *Ironía, racionalización.*
- *Atención selectiva respecto a los pacientes.*
- *Desplazamiento de los afectos.* ⁽¹⁵⁾

Cada área de la vida de la persona con estrés, anteriormente mencionada, se ve afectada, no precisamente muestra todos los signos y síntomas en todo momento, pero sí los vive en diferentes circunstancias de su vida laboral, social y personal. En el caso del Burnout cada signo y cada síntoma que se mencionó son evidentes, en casi todo momento, y se le agregan el evidente cansancio emocional, la despersonalización

(15) Collins, S.M.; Karasek, R.A. y Costas. *Job strain and autonomic indices of cardiovascular disease risk.* American Journal of Industrial Medicine, 48, 3, 182-193. K (2005)

y el sentimiento de la no realización laboral.

1.1.2.5 Acoso laboral o Mobbing:

El síndrome de Burnout aparece muy ligado al mobbing, también conocido como acoso laboral, este se da cuando el entorno laboral ejerce una terrible presión psicológica negativa sobre el trabajador, con el fin de obligarle a renunciar a su trabajo. El hostigamiento provocado por el mobbing puede ser considerado similar a la sensación del trabajador con Burnout, por su empleo, pero tienen varias diferencias. *El mobbing implica un deseo consciente por parte de los trabajadores o superiores de perjudicar anímicamente en el trabajo, es una forma de acoso y su origen es externo al trabajador ya que son los supuestos compañeros los que convierten en un infierno la jornada laboral. El síndrome de Burnout tiene un origen más subjetivo, son las expectativas del trabajador derrocadas por la realidad que involuntariamente se ha creado o descubierto en la oficina.* ⁽¹⁶⁾

Por supuesto, el mobbing es una causa grave para quemarse en el trabajo y debe ser denunciada sin tener miedo a las represalias. A diferencia del que sufre de mobbing, quien padece del síndrome de Burnout es probable que, aunque el entorno haya colaborado en generarlo, se pueda apoyar en sus mismos compañeros y algunos fejes de oficina, incluso es probable que algunos compañeros le ayuden a superar el problema.

1.1.2.5.1 Efectos del acoso de las víctimas

Para cualquier persona que sufre cualquier tipo de ataque en su trabajo, tolerará hasta cierto punto estos abusos, pero siempre en su salud se evidenciarán las consecuencias del mal trato, ya sea a corto o a largo plazo. A continuación se enunciarán algunas reacciones físicas, psicológicas, emocionales y sociales, además

(16) Piñuel, Iñaki. *Mobbing, el estado de la cuestión*. Gestión 2000. (2008) (en español).

de dejar en claro que al final los compañeros de trabajo logran su cometido:

- *SALUD FÍSICA: trastornos del sueño, desajustes del sistema nervioso, dolores, cansancio, debilidad, fatiga crónica, síntomas psicósomáticos del estrés, pérdidas de memoria, irritabilidad, dificultad en concentrarse.*
- *EFFECTOS PSICOLÓGICOS: síndrome de estrés postraumático, crisis nerviosa, cambios en la personalidad, obsesiones, depresión, aislamiento social, síndrome de estrés por coacción, síndrome de fatiga crónica y a veces puede llegar al suicidio.*
- *EFFECTOS EN LAS RELACIONES INTERPERSONALES Y VIDA SOCIAL DE LAS VÍCTIMAS: dañan las relaciones con los compañeros de trabajo, con la pareja, aislamiento de la esfera social y familiar.*
- *DESEMPLEO: la persona al no soportar más el abuso decide retirarse del lugar de trabajo. ⁽¹⁷⁾*

El mobbing logra envenenar todas las áreas de la vida de la persona, le causan graves problemas físicos, la persona ya no le siente agrado a estar en su trabajo y cada día se torna gris cuando llega la hora de entrar a laborar, psicológicamente la persona se enferma y llega a tener muchas reacciones que le son perjudiciales y le pueden llevar al suicidio en momentos de sentirse preso en la situación. Las relaciones interpersonales de la persona se deterioran con el tiempo, las cosas definitivamente no están bien con sus compañeros de labores, ya su vida social y familiar no funcionan como debe ser, y llega a estar tan sola la persona que le es difícil tomar la decisión de tratar de mejorar esas áreas de su vida.

(17) Piñuel, Iñaki. *Mobbing. Manual de autoayuda. Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo*. Editorial Aguilar. (2003) (en español).

Y todo culmina cuando la persona decide dejar su trabajo, sin importarle nada, simplemente renuncia y sale lo más pronto posible de esa situación de abuso, para nunca más volver a ese tipo de empresa. Esto último es lo que diferencia al mobbing del Burnout, ya que en el mobbing la persona no soporta estar en esa situación y al final toma la decisión de irse del trabajo, ayudando a que el deterioro se detenga y aquí la persona sí busca la manera de volver a obtener su salud integral. Ahora, en el Burnout, en la mayoría de los casos, la persona o no admite tener un problema o admite tenerlo pero no toma la decisión concreta de salir de ese trabajo, aunque este le esté causando problemas. Es por esto que en el Burnout la persona sufre un deterioro más profundo, ya que la persona, aunque a veces lo piense, no renuncia al trabajo, a veces por la remuneración económica, el miedo o porque siente que si en ese trabajo no pudo llenar sus expectativas laborales, entonces en ningún otro trabajo logrará llenar sus expectativas o siente que en otro lugar nunca llenará las expectativas necesarias para tener éxito laboral.

1.1.2.6 Calidad de Vida:

El estudio de la calidad de vida remite al entorno material (bienestar social) y al entorno psicosocial (bienestar psicológico), donde el bienestar psicológico se basa en la experiencia de la persona y en la evaluación que la misma tiene de su situación, incluye medidas positivas y negativas e incluye una visión global de la vida de la persona que se denomina satisfacción vital. Ha quedado definido como un concepto que implica dos ejes: el objetivo y el subjetivo, siendo cada eje el agregado de siete dominios que han sido operacionalizados en la escala de comprensión de la calidad de vida construida por Cummins. Calidad de vida el objeto de valoración es la vida. ⁽¹⁸⁾

(18) Cummins, R.A.: 1993, Comprehensive Quality of Life Scale for adults. Manual ComQol-A4 Deakin University, School of Psychology, Australia. En español.

La calidad de vida se puede tratar desde una perspectiva singular, la calidad de vida de un individuo y también se puede tratar desde una perspectiva plural, la calidad de vida de un tipo de población como las mujeres, los hombres, los trabajadores de Call Centers, este es el caso en esta investigación, y de cualquier otra agrupación que será muestra para desarrollar un tema. A veces se refiere a la humanidad en general, en cuyo caso el objeto de la evaluación es el individuo medio y el destino a largo plazo de la especie.

La cuestión de la objetividad y de la subjetividad en relación a la calidad de vida, ha sido discutida por los autores dedicados al tema, identificándose cinco posturas diferenciadas que han quedado plasmadas en el documento de discusión publicado en 1998 por la International Society for Quality of Life Studies:

- *Las condiciones objetivas inician el camino hacia el bienestar subjetivo y entonces la calidad de vida puede ser medida tanto subjetiva como objetivamente (Cummins).*
- *Las condiciones humanas subjetivas son tanto causa como efecto de las condiciones humanas objetivas y por ende se exploran los aspectos interactivos de lo subjetivo y lo objetivo (Board).*
- *La calidad de vida solo comporta la dimensión subjetiva. De esta manera alimento, refugio, calor, educación, riqueza o pobreza son indicadores sociales, políticos, ecológicos o educativos que pueden correlacionar con medidas de calidad de vida. En este sentido Frisch ha mostrado con su escala de calidad de vida que es la satisfacción y la importancia de estos indicadores, de acuerdo a la persona, la medida de calidad de vida y por ende la medición subjetiva.*

- *Los indicadores sociales, en tanto información objetiva, no correlacionan con el bienestar subjetivo y entonces la calidad de vida mide la diferencia, en un momento particular, entre las esperanzas o expectativas del individuo y su experiencia presente. (Andelman)*
- *Los aspectos objetivos y subjetivos son relativamente independientes, por lo cual no es necesario esperar interacciones entre ambos. Tal el caso de autoestima con bienestar social. El bienestar social es un concepto más restrictivo comparado con la calidad de vida, dado que es una herramienta utilizada en la esfera política. (Vitterson)⁽¹⁹⁾*

Para los autores anteriormente mencionados lo subjetivo y lo objetivo tiene un papel importante en como la persona percibe su calidad de vida, en lo que todavía no se han puesto de acuerdo es en qué si primero es lo objetivo y luego lo subjetivo, o es a la inversa, o una con la otra no se relaciona directamente pero sí aisladamente, en fin, aun no se sabe el orden de los factores pero sí se tiene claro que lo objetivo y lo subjetivo tiene cierta participación en la forma de percibir la calidad de vida. *La calidad de vida también se puede definir como juicio subjetivo del grado en que se ha alcanzado la felicidad, la satisfacción o un sentimiento de bienestar personal; se encuentra estrechamente vinculado a determinados indicadores objetivos (biológicos, psicológicos, conductuales y sociales). Entre estas condiciones externas objetivas tienen un lugar variables socio-demográficas (Ej.: ingresos, edad, sexo, nivel educativo, estatus familiar), variables comportamentales; variables sociales (Ej.: disponibilidad, accesibilidad y calidad de los servicios educativos, comerciales, de transporte, etc); y componentes como tipo de vivienda, confort y elementos sanitarios, seguridad de ocupación, costo del alojamiento, etc.*⁽²⁰⁾

(19) Hagell P, Reimer J, Nyberg P. Whose quality of life? Ethical implications in patient-reported health outcome measurement Value Health, June 2009. En español.

(20) Ibid.

La calidad de vida de una persona se puede percibir como estropeada al no haber obtenido algo que era necesario, por ejemplo, el trabajador de un Call Center puede haberse trazado el llegar a la meta que la empresa le pide para recibir una mejor comisión, pero al ver que esta meta es imposible de alcanzar el empleado se frustra y más si ya ha querido lograr alcanzar esta meta muchas veces anteriormente.

También puede verse estropeada su calidad de vida cuando la persona quiere tener tanta energía, buen ánimo y vivacidad como antes de que comenzara a trabajar en, por ejemplo, el Call Center, ya que se ha dado cuenta que su familia y amigos ya no tienen mayor contacto con él o ella por su mal carácter, su cansancio evidente y su falta de ánimo. Lo triste es que está tan cansada la persona que ni siquiera tiene fuerzas para lograr arreglar esa área de su vida, lo cual le frustra, le enoja y le hace sentir atrapado en la soledad donde se ha sumergido.

Otra situación que afecta mucho la calidad de vida de las personas son los recursos con los que cuenta para llevar una vida laboral productiva. Es necesario tener esto en cuenta ya que en muchos casos, y en especial los jóvenes que laboran en Call Centers, no tienen un auto y a veces viven en lugares donde el transporte es escaso, ineficiente, inseguro y sucio. Es importante mencionar este punto, más por ser del transporte público de Guatemala del cual estamos hablando, no es lo mismo que el joven o la joven tenga su auto y llegue al Call Center cada día, a que tenga que ir y salir mucho antes de su hogar para ir al trabajo sin saber si hoy sí habrá transporte o no, si lo o la asaltaran en el camino o si se irá colgando de una grada del bus. Incluso estas incomodidades hartan al trabajador y ayudan a que la despersonalización sea más evidente en la persona. El nivel educativo y la edad de la persona también es algo que afecta la calidad

de vida, ya que si la persona por su nivel educativo y su edad no puede optar por otro tipo de trabajo, donde le paguen así de bien, como en un Call Center, es entonces donde la persona se mirará mas atrapada y no encuentra solución alguna para dejar ese trabajo. Incluso, el estatus marital es un factor que afecta mucho al momento de tratar de dejar este tipo de trabajo, ya que hay muchas madres solteras que en los Call Centers han encontrado una fuente de ingresos que les permite vivir de una manera más independiente, para no tener que estar pidiendo dinero a familia o amigos.

Por lo general en Call Centers trabajan madres solteras que se encuentran entre los 20 y los 30 años, algunas con sus ingresos logran seguir una carrera en la universidad, pero claro, sacrificando el poco tiempo de descanso que tienen y el tiempo con su o sus hijos. También se encuentran hombres jóvenes que a temprana edad se volvieron padres de familia y ahora tienen que sostener a su pareja e hijos y solo en un Call Center pueden ganar un sueldo algo sustancioso para poder mantener el hogar y poder seguir alguna carrera universitaria, para en un futuro salirse del Call Center. Lo malo es que tanto hombres como mujeres que llevan el estrés de laborar en un Call Center, estudiar una carrera universitaria, tener que sostener un hogar y todavía sacrificar su poco tiempo libre, para hacer horas extras o estudiar, llegan a padecer de Burnout y al pasar de los años, su salud física, mental, emocional, y sus relaciones interpersonales, están totalmente deterioradas. Es posible incluso que un matrimonio se disuelva o que los hijos crezcan con un padre o una madre ausentes por su trabajo y que los únicos recuerdos que ellos guarden junto a sus padres es cuando los ven dormir por el cansancio que llevan del trabajo y a veces también de la jornada de estudios. Pero, no todo está perdido si se labora en un Call Center, a continuación algunas recomendaciones para que el trabajo no provoque en la persona un deterioro significativo en su calidad de vida.

El trabajo forma parte de la vida y los hábitos que se desarrollan en ella afectarán el rendimiento y satisfacción laboral. Mantenerse sano ayuda a poseer un bienestar general que se contagia a todas las actividades rutinarias. Por contra, difícilmente se encontrara a gusto en el trabajo sí hasta él se arrastran enfermedades y dolencias derivadas de unos malos hábitos de vida. El punto en el que trabajo y vida sana mejor conectan es en el de mantener horarios regulares. Al mantener un horario estable, el cuerpo descansa mejor y se adapta para mantener un ritmo de trabajo. Los problemas de falta de sueño y de fatiga se alivian, y se afronta con más ganas, energía y, sobretodo, buen humor en la jornada laboral. Mantenerse en forma también ayuda a ser feliz en el trabajo, un cuerpo en forma se resiente menos cuando afronta muchas horas de trabajo y se recupera mucho antes del esfuerzo. El deporte es clave para evitar estados de depresión y la apatía, la práctica del deporte permite liberar tensiones y mantiene en forma para ser capaces de trabajar a mayor ritmo, sin la sensación de sobrecarga de trabajo. ⁽²¹⁾

Es importante tener en la rutina de trabajo, aunque sea en un Call Center, un pachón de agua, nada como limpiar y desintoxicar el cuerpo mientras la persona está sentada durante varias horas, es recomendable ir al baño cada 2 horas, es saludable sentarse correctamente, no es bueno jorobarse, se debe tensar el abdomen con la espalda en posición recta, esto para disminuir los dolores de espalda y fortalecer el abdomen, cada hora se deben estirar las piernas, se deben mover los brazos y las manos, aunque no se muevan del escritorio, se debe respirar profundo, mover el cuello y relajar la espalda, esto reducirá el nivel de tensión en los músculos. Si lo permiten en el Call Center se pueden llevar juguetes para apretar, como pelotitas suaves, esas son muy comunes y ayudan a sacar un poco de estrés, sirven mucho cuando se recibe una de aquellas llamadas estresantes.

(21) TONON GRACIELA, Calidad de Vida y Desgaste profesional; Espacio, 2003; pág. 17-19

Otra de las mejores recomendaciones es hacer deporte, ya que éste mejora principalmente la autoestima y mejorar la valoración personal, ayuda a tener una imagen más positiva de la vida y permite sentirse ganador. Es necesario que al salir del trabajo se haga, por lo menos tres días a la semana, una buena jornada de ejercitación, para fortalecer músculos, despejar la mente y sentir esa descarga de estrés que se trae sobre los hombros y sentir que se ha logrado algo bueno en el día.

Esta sensación de logro se transmite a todos los ámbitos de la vida de la persona, incluyendo el del trabajo, de esta manera, hacer ejercicio puede permitir gozar de mayor satisfacción laboral de manera indirecta. Además, cuando llega la persona a su casa después de haberse ejercitado, ya la ansiedad y el estrés del trabajo fueron desechadas y se llega con más energía a disfrutar del tiempo libre sea mucho o poco y la persona puede dormir profundamente por las noches, teniendo un buen sueño reparador. Síntomas como la ansiedad o la depresión pueden combatirse con la práctica de un deporte o con una sesión de ejercicios en un gimnasio, ya que se cambia de ambiente y la persona puede relacionarse con gente diferente, con la cual puede hablar de otra cosa que no sea trabajo. También se debe ahondar en otro aspecto que influye en la persona y la hace más vulnerable al Burnout, y tiene que ver con esta frase, tu único defecto es que eres un o una perfeccionista, esta frase no está muy lejos de la realidad si se padece de Burnout. Y se refiere a querer mantener un nivel de exigencia respecto a uno mismo muy elevado, esto acelera la velocidad a la que se quema una persona en el trabajo y se desarrolla el síndrome de Burnout con más rapidez. Además, es de tener en cuenta que a la persona le resulta difícil luchar con la frustración de estar en un trabajo que no llena sus expectativas, y mucho más difícil le será aguantar la frustración cuando la labor de la misma persona no esté a la altura de lo que se le exige.

Un alto nivel de exigencia es pernicioso para la salud laboral porque obliga a la persona a trabajar en exceso y a mantener una valoración continuamente negativa sobre los resultados del trabajo. Así pues, es conveniente alejarse de un elevado grado de perfeccionismo y se debe aceptar que uno es un ser humano. El primer paso consiste en saber cuándo está acabada una tarea, es imprescindible evaluar previamente lo que se desea adquirir, cómo lo debemos adquirir y el esfuerzo que conducirá. ⁽²²⁾

Toda persona, y en especial las que laboran en Call Centers, necesitan conocer sus propios límites, a la hora de interrumpir una tarea o aceptar un trabajo se debe estar consciente de cuánto se puede esforzar y en qué ocasiones especiales se puede dar un poco más de sí mismo. Trabajar por encima de las posibilidades debe darse en contadas ocasiones que realmente valgan la pena tras un análisis previo. Esto es por el bien de la salud general y para que la persona siga dando lo mejor, en el tiempo que le corresponde, en el trabajo. Convertir el sobreesfuerzo en rutina laboral genera en el trabajador una importante carga de frustraciones y lo quema rápidamente.

Como todos los humanos, se necesita descansar de vez en cuando, realizar pequeños paros durante la jornada laboral es una de las más refrescantes maneras de cobrar fuerzas para otra hora más de labores.

El cuerpo no fue diseñado para estar sin movimiento, necesita reposar un poco, requiere de descansos cortos pero que ayuden a despejar las ideas antes de que acabar saturado. A la larga la persona se comienza a dar cuenta que su rendimiento será mucho mayor y mucho mejor, que cuando quiere llevar a cabo todo el trabajo de un tirón.

(22) Tonon, Graciela. Op.cit pág. 31.

Es necesario recordar que la persona no es una máquina humana, es un ser humano, es un ser integral, es por esto que la persona debe hacer todo lo posible por mantener sanas su salud física, mental y emocional.

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 TÉCNICAS

2.1.1 Técnica de Muestreo

Muestra No Probabilística: *Aquí la elección de los elementos de la población no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la evaluación o de quien hace la muestra. El procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona o de un grupo de personas, por lo que la muestra seleccionada obedece a otros criterios de investigación.*⁽¹⁾

En el caso de ésta investigación, como se planteó anteriormente, se evaluó a personas que laboran en Call Centers y que estudian en la universidad, ya que este estilo de rutina coloca a la persona en una situación donde se es más propenso a manejar estrés crónico en la vida diaria; Y la persona se vuelve más propensa a padecer de Bournout.

Se eligió una muestra de 30 personas estudiante activos de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, los criterios de selección fueron la edad, ambos de 18 a 42 años, inscritos y cursando actualmente del primer al quinto semestre, así mismo de cuarto y quinto año de la carrera, de ambos sexos sin distinción del status socioeconómico, ni jornada de estudios.

2.1.2 Técnicas de Recolección de Datos

Evaluación: *Es una técnica de recolección de datos orientada a establecer contacto directo con las personas que se consideren fuente de información.*

(1) Hernández Sampieri, Roberto. Et al.: Metodología de la investigación; 4ª ed., Mc Graw Hill/ Interamericana Editoriales, S.A. de C.V.; México, D.F. 2006. Págs. 240-241.

Durante la misma, puede profundizarse la información de interés para el estudio.⁽²⁾

El acercamiento a los usuarios fue de manera directa ya que es una forma efectiva para la obtención de información, sin embargo, ello no quiere decir que se haga una evaluación a profundidad, pues la investigación solo está aportando un nuevo elemento a una problemática ya existente.

La metodología de la evaluación fue el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI) es un instrumento en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo.

La factorización de los 22 ítems arroja en la mayoría de los trabajos 3 factores que son denominados agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo. Los tres factores han sido obtenidos con muestras de diferentes colectivos profesionales. Estos factores constituyen las tres subescalas del MBI.

La subescala de Agotamiento Emocional (Emotional Exhaustion) (EE) está formada por 9 ítems que refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo; la subescala de Despersonalización (Despersonalization) (D) está formada por 5 ítems que describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención; y la subescala de Realización Personal en el trabajo (Personal Accomplishment) (PA) está compuesta por 8 ítems que describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo.

Tendió a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional. Mientras que en las subescalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización puntuaciones altas corresponden a altos sentimientos de estar quemado, en la subescala

(2) Bernal Torres, César Augusto: Metodología de la investigación; 2ª ed., Pearson Educación; México .2006. Pág. 177.

de realización personal en el trabajo bajas puntuaciones corresponden a altos sentimientos de quemarse.

Se deben mantener separadas las puntuaciones de cada subescala y no combinarlas en una puntuación única porque no está claro si las tres pesan igual en esa puntuación única o en qué medida lo hacen. En cuanto al resultado, tanto el constructo de quemarse como cada una de sus dimensiones son consideradas como variables continuas, y las puntuaciones de los sujetos son clasificadas mediante un sistema de percentiles para cada escala.

2.1.3 Técnicas de Análisis estadístico de los datos

Se procedió según el esquema planteado por Sampieri, con algunas modificaciones para fines prácticos:

- *Explorar los datos: se analizo descriptivamente los datos por variable y visualizar los datos por variable.*
- *Evaluación de la confiabilidad y validez lograda por el instrumento de medición.*
- *Analizar mediante pruebas estadísticas los objetivos planteados (análisis estadístico inferencial).*
- *Realizar análisis adicionales.*
- *Preparar los resultados para presentarlos (tablas, gráficas, cuadros, etc.)⁽³⁾*

2.2 INSTRUMENTOS

2.2.1 Evaluación

Es uno de los instrumentos más empleados a la hora de recolectar datos. Consistió en un conjunto de preguntas respecto a una o más respuestas a medir. Para efecto de ésta investigación, se empleo el Test de Maslach Bournout Inventory.

(3) Sampieri, Roberto. Op.cit. Pág. 408.

Es un instrumento en el que se planteó al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción en el trabajo.

El test está formado por 22 ítems que se valoran en una escala tipo likert, el sujeto valora que son de preguntas cerradas contiene categorías u opciones de respuesta previamente delimitadas para que el encuestado elija la opción que describa más adecuadamente su respuesta. Tiene secciones de preguntas cerradas dicotómicas (solo debe responder sí o no) y secciones de varias opciones.

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría “alto”, entre el percentil 75 y el 25 en la categoría “medio” y por debajo del percentil 25 en la categoría “bajo”.

2.2.2 Escalamiento tipo Likert

Está formado por un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Se solicita al encuestado que exprese su respuesta eligiendo una de las varias opciones de la escala. A cada opción se le asigna un valor de cuánto impacto genera en el sujeto la pregunta o afirmación planteada.

Es el instrumento que ha generado un mayor volumen de estudios e investigaciones, formado por 22 ítems que se valoran con una escala tipo Likert. El sujeto valora, mediante un rango de 6 adjetivos que van de “nunca” a “diariamente”, con qué frecuencia experimenta cada una de las situaciones descritas en los ítems.

2.2.2.1 Descripción y Análisis de los Instrumentos

-Maslach Burnout Inventory (MBI) y Escalamiento de Likert-

Como ya se explicó anteriormente, éste instrumento pretende recabar datos de los encuestados para indagar sobre aspectos generales que están relacionados con estrés crónico al trabajar en call center. La corrección de las preguntas es la siguiente, **Subescala de Agotamiento Emocional**. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

La conforman los ítems 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. Su puntuación es directamente proporcional a la intensidad del síndrome. La puntuación máxima es de 54 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es el agotamiento emocional y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Sub-escala de Despersonalización. Está formada por 5 items, que son los ítems 5, 10, 11, 15 y 22. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. La puntuación máxima es de 30 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la despersonalización y el nivel de burnout experimentado por el sujeto.

Sub-escala de Realización Personal. Se compone de 8 items. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. La Realización Personal está conformada por los ítems 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21. La puntuación máxima es de 48 puntos, y cuanto mayor es la puntuación en esta subescala mayor es la realización personal, porque en este caso la puntuación es inversamente proporcional al grado de burnout. Es decir, a menor puntuación de realización o logro personal más afectado está el sujeto. (Ver anexos).

Estas tres escalas tienen una gran consistencia interna, considerándose el grado de agotamiento como una variable continua con diferentes grados de intensidad. Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33, media entre 34 y 66 y alta entre 67 y 99. Aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de burnout, puntuaciones altas en Agotamiento emocional y Despersonalización y baja en Realización Personal definen el síndrome.

Aunque también el punto de corte puede establecerse según los siguientes criterios: En la subescala de Agotamiento Emocional (EE) puntuaciones de 27 o superiores serían indicativas de un alto nivel de burnout, el intervalo entre 19 y 26 corresponderían a puntuaciones intermedias siendo las puntuaciones por debajo de 19 indicativas de niveles de burnout bajos o muy bajo.

En la subescala de Despersonalización (D) puntuaciones superiores a 10 serían nivel alto, de 6 a 9 medio y menor de 6 bajo grado de despersonalización. Y en la subescala de Realización Personal (PA) funciona en sentido contrario a las anteriores; y así de 0 a 30 puntos indicaría baja realización personal, de 34 a 39 intermedia y superior a 40 sensación de logro.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 Características del Lugar y de la Población

3.1.1 Características del lugar

La investigación se llevó a cabo con los estudiantes pertenecientes a la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, que estuvieran presentes en las instalaciones del Edificio “B” del Centro Universitario Metropolitano “CUM”, 9 Av. 9-45 zona 11; Ciudad de Guatemala, los días 2 y 9 de mayo del presente año, en horario de 17:00 a 20:00 horas. Al ser ésta una investigación de naturaleza cuantitativa, se trabajó con una muestra no probabilística, donde la elección de los elementos de la población no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o del investigador. El procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de una persona, por lo que la muestra seleccionada obedece a otros criterios de investigación.

3.1.2 Características de la población

Se abordó a 30 estudiantes activos de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, de ambos sexos, en edades de 18 a 42 años, inscritos y cursando actualmente el primer al quinto año de la carrera, que se encuentren inscritos y cursando actualmente del primer al quinto semestre, así mismo de cuarto y quinto año de la carrera, comprendidos entre el primer al último semestre (dadas las modificaciones en el pensum actual, los estudiantes que ingresaron en 2010 están bajo plan semestral.

Sin embargo, el resto de estudiantes en promociones previas aún se manejan por el régimen anual) asistentes a cualquiera de las tres jornadas (matutina, vespertina o nocturna), que laboran en call center.

3.2 Análisis cualitativo

Test que cuenta con una sección inicial donde se pedía a los encuestados que colocaran sus datos generales. La información que se solicitó en el test fue con el fin de dar conocer las generalidades de la Muestra abordada así como para validar el hecho que la investigación fue realizada dentro de los parámetros que se establecieron desde el inicio. Esto se presenta con el fin de dar una idea más clara acerca los participantes abordados.

Con base en la información obtenida en el procesamiento de los resultados del cuestionario aplicados a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, se pudieron hacer las siguientes interpretaciones respecto a la evaluación de síndrome Burnout en personas que trabajan en call center de Guatemala, al analizar los datos generales de los participantes del estudio, se evidenció que la mayoría de los encuestados fueron mujeres jóvenes, entre los 20 a los 22 años, que laboran en call center, teniendo como principal ocupación el ser estudiantes y laborando como agentes de servicio al cliente en call center en inglés.

La pregunta debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado, la mayoría coincidieron que se sienten agotados una vez a la semana laborando en call center, y el siguiente porcentaje de gente todos los días se siente agotados, en promedio, las personas indican sentirse emocionalmente agotados, y como profesionales de la salud sabemos que se debe de motivar a las personas en su área de trabajo.

En pregunta al final de mi jornada me siento agotado, la mayoría coincidió en que todos los días después de laborar se sienten agotados a pesar que son llamadas de teléfono y que no ejercen alguna actividad física, esto puede afectar el rendimiento y satisfacción laboral, en la pregunta me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo la mayoría de encuestados coincidieron que si se sienten cansados todos los días al levantarse ya que sienten que hacen lo mismo todos los días y sienten ninguna motivación, esto arrastrar enfermedades y dolencias.

En la pregunta cuatro puedo entender con facilidad lo que piensan mis clientes en cada llamada, la mayoría coincidieron en que si pueden entender a las personas que atienden en cada llamada de call center y si pueden solucionar el problema por el cual los llaman, esto significa que si tienen una buena capacitación al momento de ingresar al trabajo, en la pregunta cinco creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos la mayoría coincidió en no nunca han tratado a un cliente como que si fuera un objeto lo cual es muy positivo porque nos se despersonalizan al hacer la misma actividad todos los días.

En la pregunta seis trabajar con clientes todos los días es una tensión para mí, la mayoría coincidieron en que pocas veces al mes sienten dicha tensión ya que realmente lo hacen por teléfono y es diferente tratar por teléfono que en persona, en la pregunta siete me enfrento muy bien a los problemas que me presentan mis clientes en cada llamada, la mayoría coincidieron que sí que todos los días solucionan problemas y se sienten preparados para la solución de los problemas por los cuales llaman los clientes, en la pregunta ocho me siento quemado por mi trabajo, la mayoría coincidieron que una vez a la semana experimentan ese sentimiento de estrés crónico que los lleva a sentirse quemados por el trabajo, ya que no tienen descanso después de cada llamada si no que reciben una llamada tras otra, Un alto nivel de exigencia es pernicioso para la salud laboral.

En la pregunta número nueve, siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros, la mayoría coinciden que si influyen positivamente en la vida de otros ya que las personas que los llaman son por problemas comerciales para los cuales están preparados y darles solución, en la pregunta diez creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo, la mayoría coincidieron que no realmente se limitan a solucionar problemas comerciales por teléfono por lo que no sienten el contacto con la gente, en la pregunta once, me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente, la mayoría coincidieron que no aunque las personas se encuentren atrás de un teléfono y no halla trato personal no sienten que se endurezcan emocionalmente.

En la pregunta doce me encuentro con mucha vitalidad, la mayoría coincidieron que sí que todos los días sienten vitalidad para realizar su trabajo, ya no es algo físico que realizar, y son pocas horas por lo que no abarca todo el día, en la pregunta trece me siento frustrado por mi trabajo, la mayoría coincidieron que no que pocas veces al año sienten este sentimiento de frustración ya que tienen horarios accesibles que los deja trabajar y continuar con sus estudios y eso los motiva, en la pregunta catorce, siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro, la mayoría siente que no lo sienten una vez al mes o menos ya que su trabajo es atención al público por teléfono.

En la pregunta quince realmente no me importa los problemas que les ocurra a algunos de los clientes que tengo que atender, la mayoría coincidieron que si les importa ya que los capacitan para solucionar los problemas comerciales por los cuales las personas llaman.

En la pregunta dieciséis trabajar con llamadas me produce bastante estrés la mayoría coincidieron que si por lo menos una vez al mes sienten ese sentimiento que de estrés al laborar en un call center, porque obliga a la persona a trabajar en exceso y a mantener una puntuación alta en rendimiento.

En la pregunta diecisiete tengo facilidad para crear una atmosfera relajada a mis llamadas, la mayoría coincidieron que si tratan de no estresarse en cada llamada ya que tienen pantallas en las que dan la respuesta a las preguntas que hacen los clientes que llaman, en la pregunta dieciocho me encuentro animado después del trabajo la mayoría coincidieron que si se encuentran animados al salir de laborar y pueden continuar su día animados.

En la pregunta diecinueve he realizado muchas cosas que merecen la pena este trabajo, la mayoría coincidieron que sí, ya que solo trabajan medias jornadas y les da oportunidad para estudiar, la mayoría tratan de buscar call centers cerca de la universidad para tener un mejor acceso a su casa de estudios.

En la pregunta veinte, en el trabajo me siento que estoy al límite de mis posibilidades, la mayoría coincidieron que no ya que su aspiración al trabajar en call center es el tiempo para estudiar y trabajar, la mayoría de estudiantes que trabajan en call center no se visualizan por mucho tiempo laborando ahí por lo que no les interesa crecer en la empresa, pero si en su vida estudiantil y ese tipo de empresa les brinda la posibilidad de hacerlo.

En la pregunta veintiuno siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo, la mayoría coincidieron que no ya que si tienen alguna actividad familiar, y si tienen alguna enfermedad por la cual faltar les proponen que cambien de jornada o bien que ese sea su día de descanso o prefieren descontarles ese día y el séptimo, por lo que no sienten una forma de trato adecuada en el área emocional.

En la pregunta veintidós, siento que los clientes de mis llamadas me culpan de algunos de sus problemas, la mayoría coincidieron que no realmente los call centers están enfocados en servicio al cliente de problemas

técnicos de aparatos celulares, de mensajería, de venta de aparatos eléctricos, no de problemas personales por lo que no sienten que los culpen de los problemas por los cuales llaman, ya que se trabaja con tecnología.

Respecto a las motivaciones en los call center algunos presentan espacios como aparatos de gimnasia para desestresar, televisores y área de fumadores y así es como logran que las personas puedan estar sentadas cierto tiempo recibiendo llamadas que la mayoría son quejas, otra forma positiva es a través de incentivos económicos al estar a tiempo en sus lugares de trabajo, al obtener buenas calificaciones y resolviendo los problemas de cada cliente.

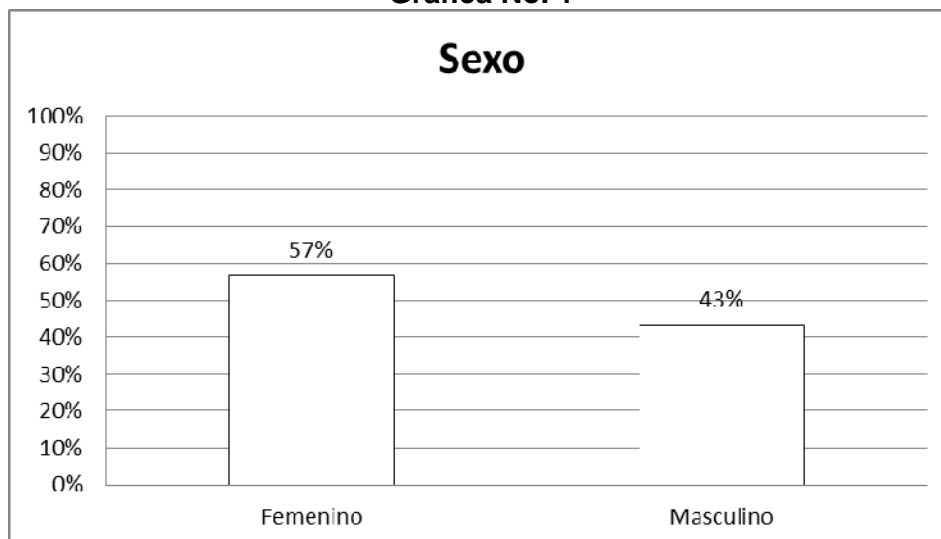
Las dinámicas de interacción que se ejercen con los agentes de call center son muy breves ya que tienen solo diez minutos para ir al baño y media hora de almuerzo, por lo que las personas que laboran en un call center sienten que no tienen un buen trato a sus problemas emocionales o personales.

Tomando en cuenta los resultados en las encuestas, se evidenció que las personas que trabajan en un call center sienten cansancio emocional, por lo que sí les hace más propensas para padecer Burnout, pero esto se compensa al tener realización personal, ya que ese trabajo les da los recursos necesarios para estudiar medio tiempo y poder realizar otras actividades de su interés sin dejar de trabajar.

Una de las características de la encuesta es que realmente no se trata de medir la intensidad de los sentimientos, ya que sería extremadamente subjetivo, si no que medimos las frecuencias con que se manifiestan.

3.3 Análisis Cuantitativo:

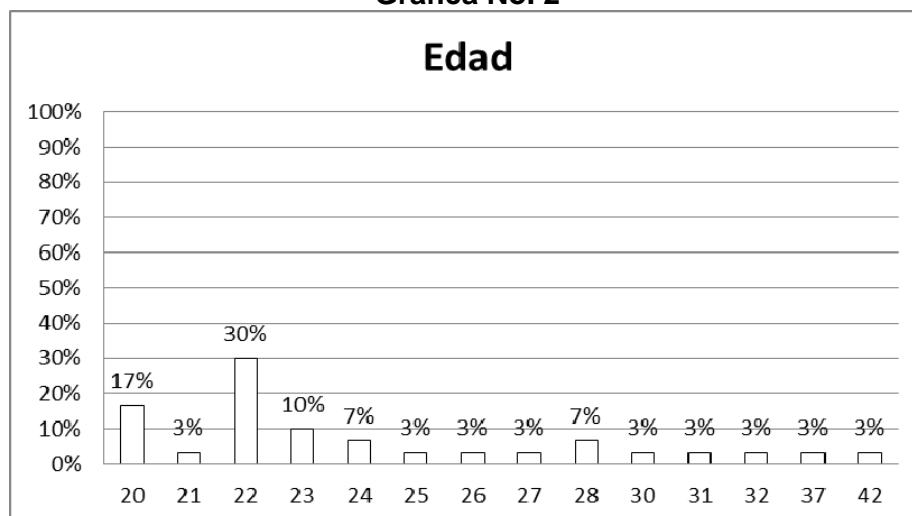
Gráfica No. 1



Fuente: Cuestionario I a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, que laboran en call center, hombres y mujeres presentes en el Edificio “B” del CUM, los días 2 y 9 de mayo de 2012.

Descripción: el 57% de la población abordada eran mujeres, mientras que el 43% eran hombres.

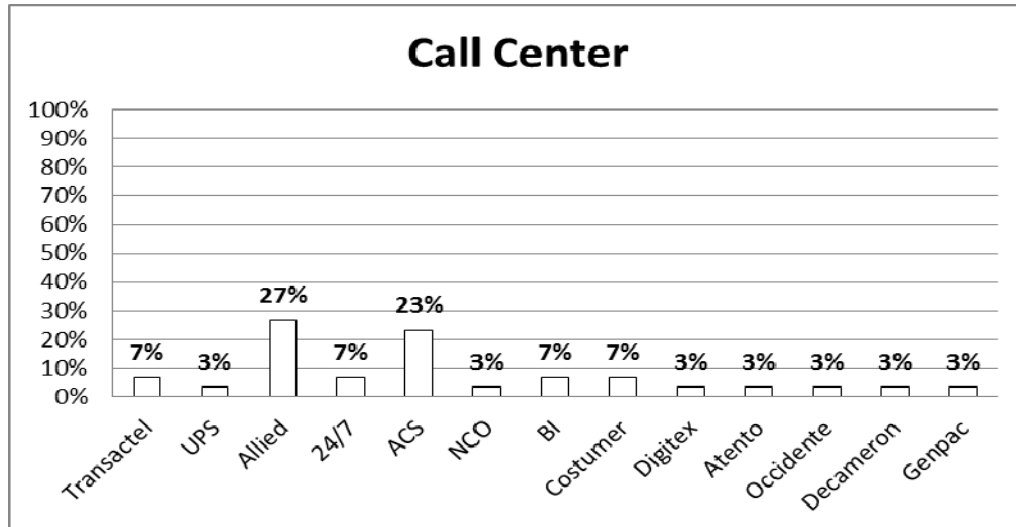
Gráfica No. 2



Fuente: Cuestionario I a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, que laboran en call center, hombres y mujeres presentes en el Edificio “B” del CUM, los días 2 y 9 de mayo de 2012.

Descripción: Según las edades de las personas abordadas quienes tienen 20 años representan un 17%, los de 21 representan un 3%, quienes tienen 22 representan un 30%, quienes tienen 23 representan un 10%, quienes tienen 24 representan un 7%, quienes tienen 25 representan un 3%, quienes tienen 26 representan un 3%, quienes tienen 27 representan un 3%, quienes tienen 28 representan un 7%, quienes tienen 30 representan un 3%, quienes tienen 31 representan un 3%, quienes tienen 32 representan un 3%, quienes tienen 37 representan un 3%, quienes tienen 42 representan un 3%.

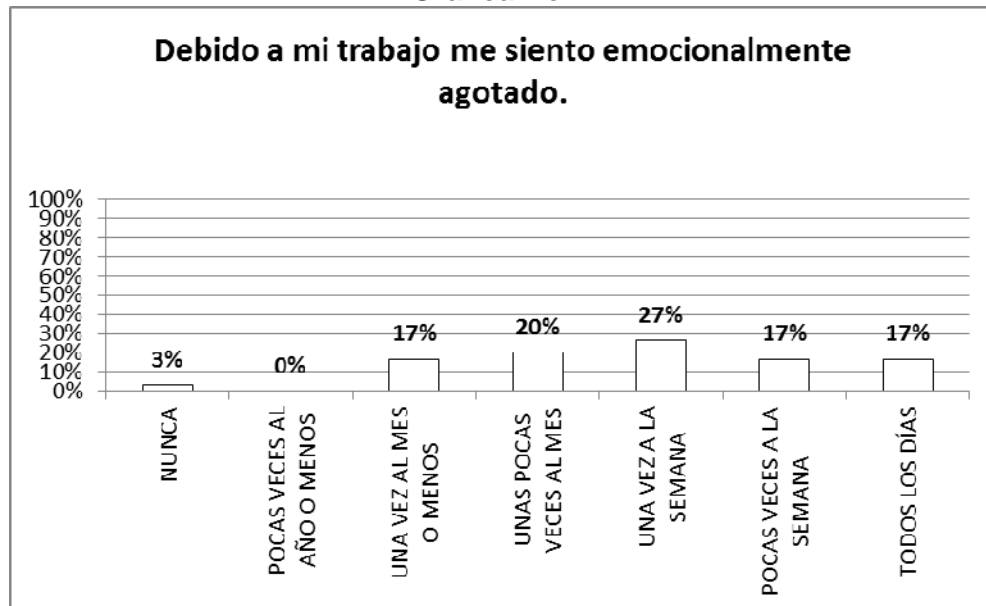
Gráfica No. 3



Fuente: Cuestionario I a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, que laboran en call center, hombres y mujeres presentes en el Edificio "B" del CUM, los días 2 y 9 de mayo de 2012.

Descripción: el 7% de los sujetos de la muestra trabajan en Transactel, 3% en UPS, 27% Allied, 7% 24/7, 23% en ACS, 3% en NCO, el 7% en BI, 7% en costumer, el 3% en Digitex, el 3% en Atento, el 3% en Occidente, el 3% en Decameron, el 3% en Genpac.

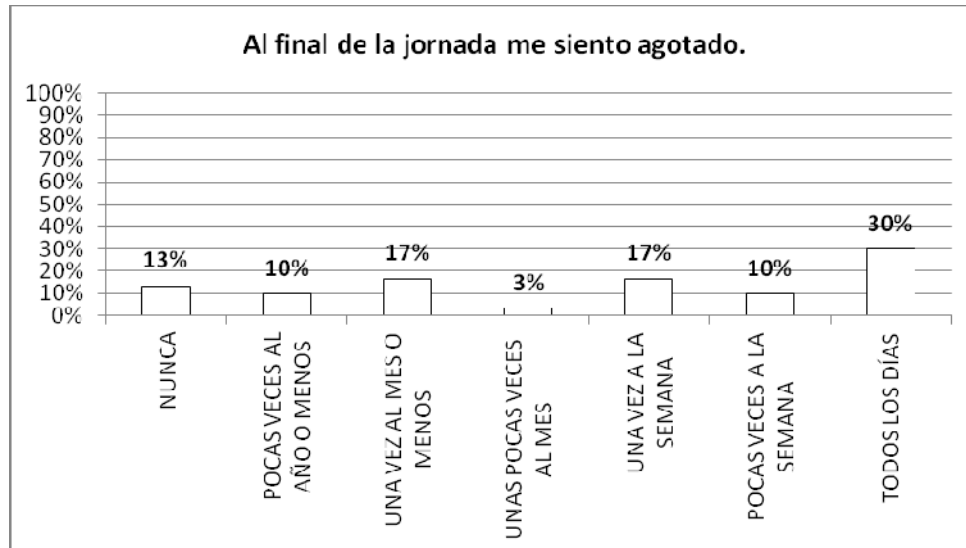
Gráfica No. 4



Fuente: Cuestionario I a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, que laboran en call center, hombres y mujeres presentes en el Edificio "B" del CUM, los días 2 y 9 de mayo de 2012.

Descripción: Los encuestados indicaron que su agotamiento emocional se manifestaba con las siguientes frecuencias: el 3% nunca, el 0% pocas veces al año ó menos, 17% una vez al mes o menos, 20% pocas veces al mes, 27% una vez a la semana, 17% pocas veces a la semana y el 17% todos los días.

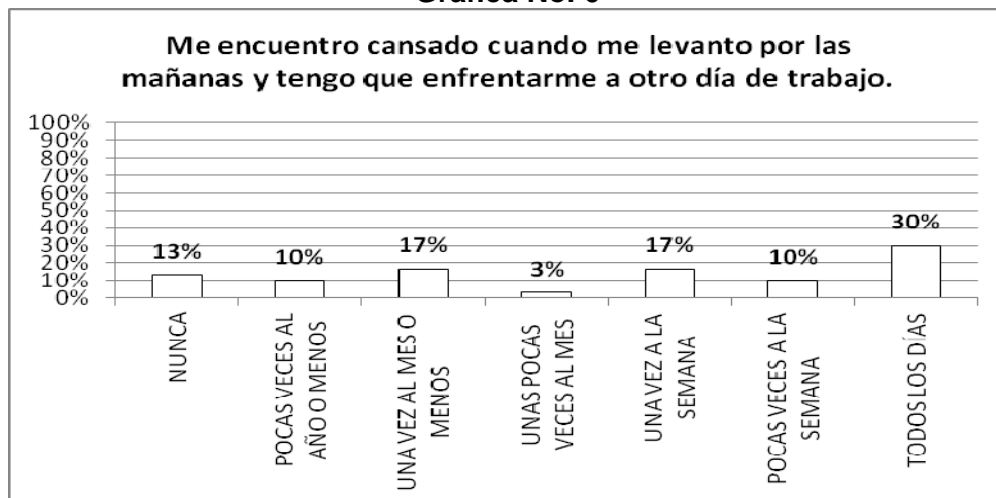
Gráfica No. 5



Fuente: Cuestionario I a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, que laboran en call center, hombres y mujeres presentes en el Edificio “B” del CUM, los días 2 y 9 de mayo de 2012.

Descripción: Los encuestados manifestaron sentirse cansados al finalizar su jornada laboral en las siguientes frecuencias el 13% , el 10% pocas veces al año o menos, el 17% una vez al mes o menos, 3% unas pocas veces al mes, 17% una vez a la semana, 10% pocas veces a la semana y el 30% todos los días.

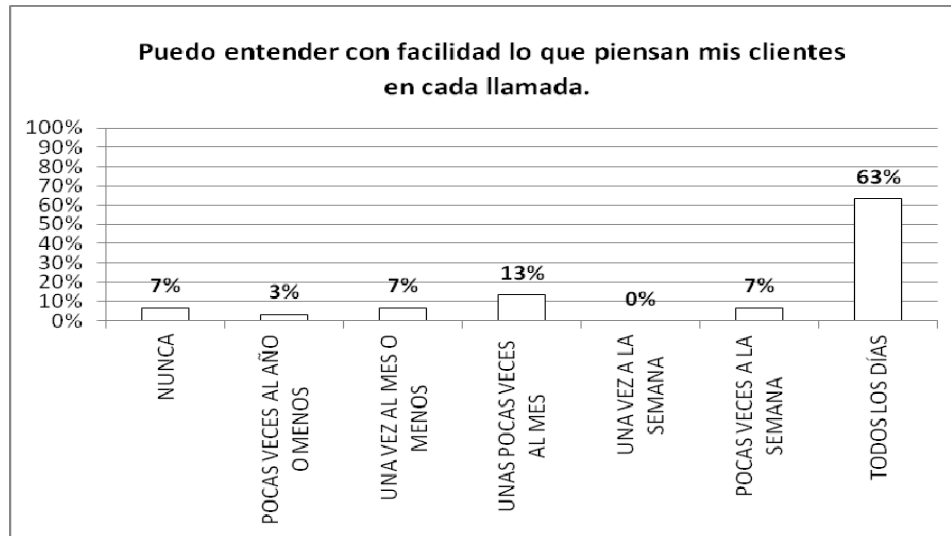
Gráfica No. 6



Fuente: Cuestionario I a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, que laboran en call center, hombres y mujeres presentes en el Edificio “B” del CUM, los días 2 y 9 de mayo de 2012.

Descripción: Los encuestados manifestaron sentirse cansados al levantarse por la mañana en la siguiente frecuencia el 13% nunca, el 10% pocas veces al año o menos, el 17% una vez al mes o menos, 3% unas pocas veces al mes, 17% una vez a la semana, 10% pocas veces a la semana y el 30% todos los días.

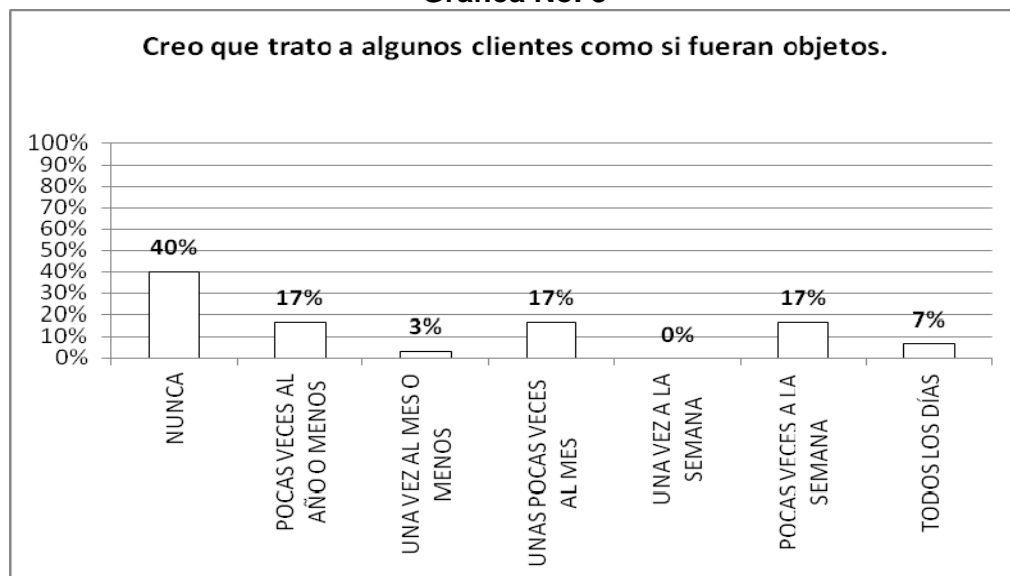
Gráfica No. 7



Fuente: Cuestionario I a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, que laboran en call center, hombres y mujeres presentes en el Edificio "B" del CUM, los días 2 y 9 de mayo de 2012.

Descripción: Los encuestados manifestaron entender con facilidad lo que piensa el cliente, el 7% nunca, 3% pocas veces al año o menos, el 7% una vez al mes o menos, 13% unas pocas veces al mes, 0% una vez a la semana, 7% pocas veces a la semana, 63% todos los días.

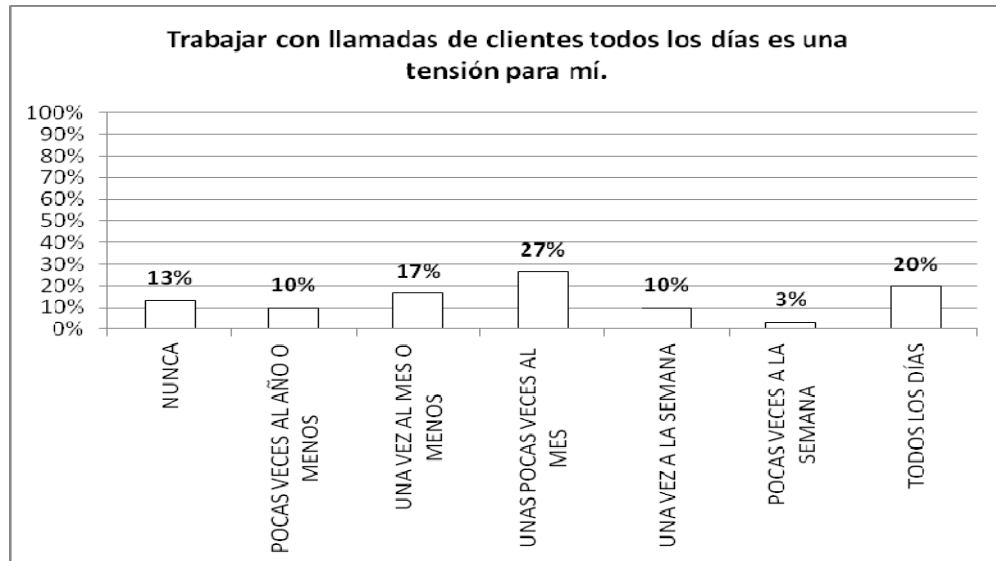
Gráfica No. 8



Fuente: Cuestionario I a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, que laboran en call center, hombres y mujeres presentes en el Edificio "B" del CUM, los días 2 y 9 de mayo de 2012.

Descripción: Los encuestados no sienten que tratan a los clientes como que fueran objetos, en la siguiente frecuencia, el 40% nunca, 17% pocas veces al año o menos, el 3% una vez al mes o menos, 17% unas pocas veces al mes, 0% una vez a la semana, 17% pocas veces a la semana y 7 % todos los días.

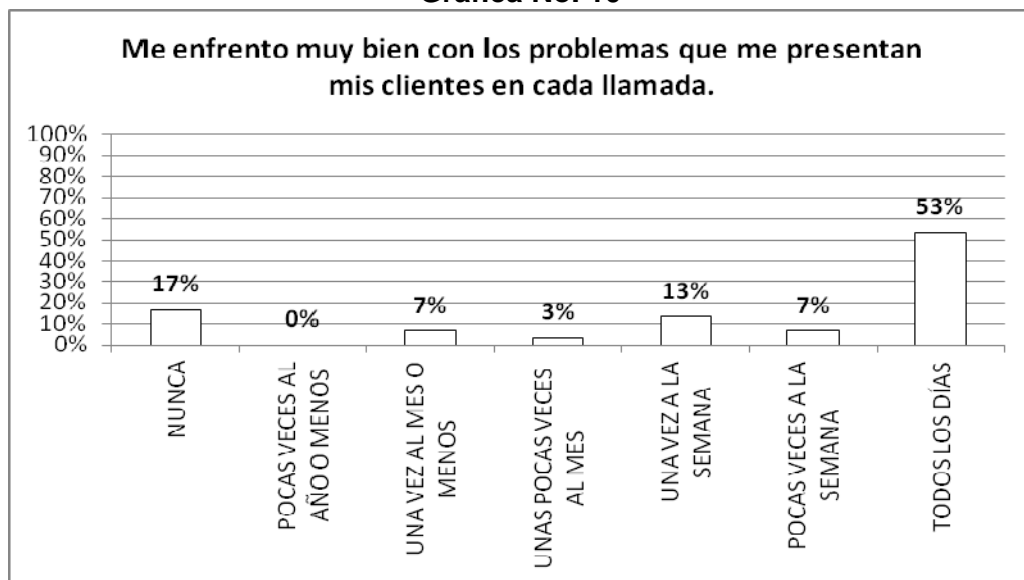
Gráfica No. 9



Fuente: Cuestionario I a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, que laboran en call center, hombres y mujeres presentes en el Edificio "B" del CUM, los días 2 y 9 de mayo de 2012.

Descripción: Los encuestados manifestaron les genera tensión en la siguiente frecuencia, el 13% nunca, 10% pocas veces al año o menos, 17% una vez al mes o menos, 27% unas pocas veces al mes, 10% una vez a la semana, 3% pocas veces a la semana y el 20% todos los días.

Gráfica No. 10



Fuente: Cuestionario I a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, que laboran en call center, hombres y mujeres presentes en el Edificio "B" del CUM, los días 2 y 9 de mayo de 2012.

Descripción: Los encuestados sienten que enfrentan bien los problemas que le presenta un cliente el 17% nunca, 0% pocas veces al año o menos, 7% una vez al mes o menos, 3% unas pocas veces al mes, 13% una vez a la semana, 7% pocas veces a la semana, 53% todos los días.

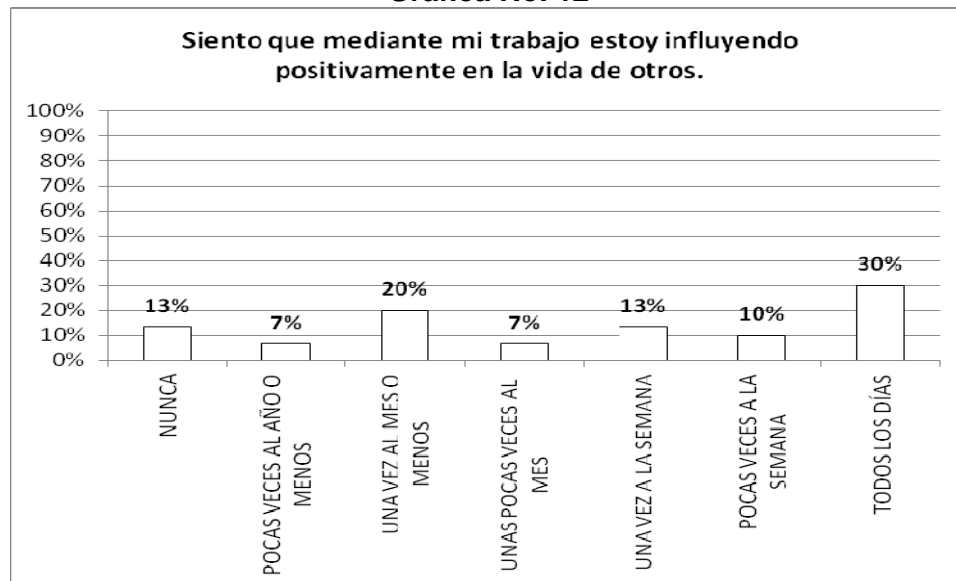
Gráfica No. 11



Fuente: Cuestionario I a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, que laboran en call center, hombres y mujeres presentes en el Edificio “B” del CUM, los días 2 y 9 de mayo de 2012.

Descripción: Los encuestados se sienten quemados en el trabajo en la siguiente frecuencia el 17% nunca, el 20% pocas veces al año o menos, 7% una vez al mes o menos, 17% unas pocas veces al mes, 23% una vez a la semana, el 7% pocas veces a la semana y el 10% todos los días.

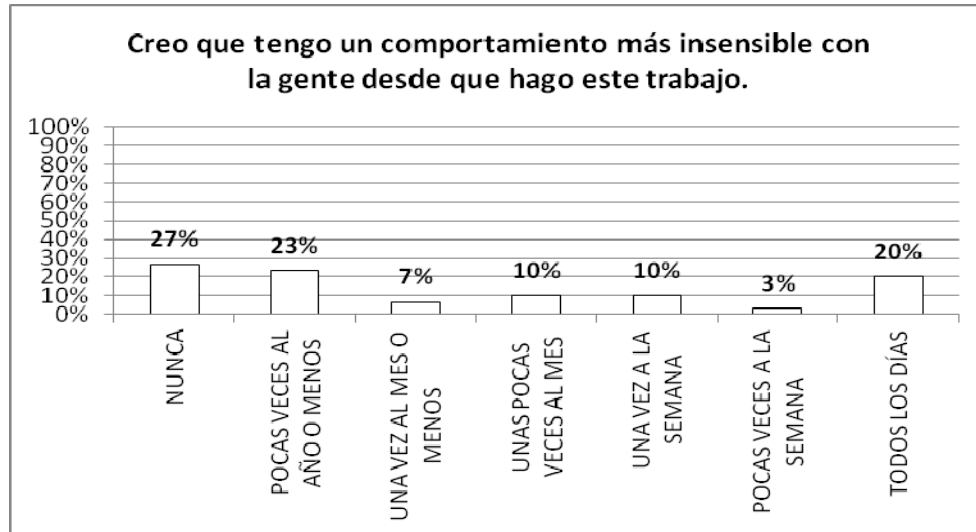
Gráfica No. 12



Fuente: Cuestionario I a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, que laboran en call center, hombres y mujeres presentes en el Edificio “B” del CUM, los días 2 y 9 de mayo de 2012.

Descripción: Los encuestados sienten que mediante el trabajo influye positivamente en la siguiente frecuencia, el 13% nunca, 7% pocas veces al año o menos, 20% una vez al mes o menos, 7% unas pocas veces al mes, 13% una vez a la semana, 10% pocas veces a la semana y el 30% todos los días.

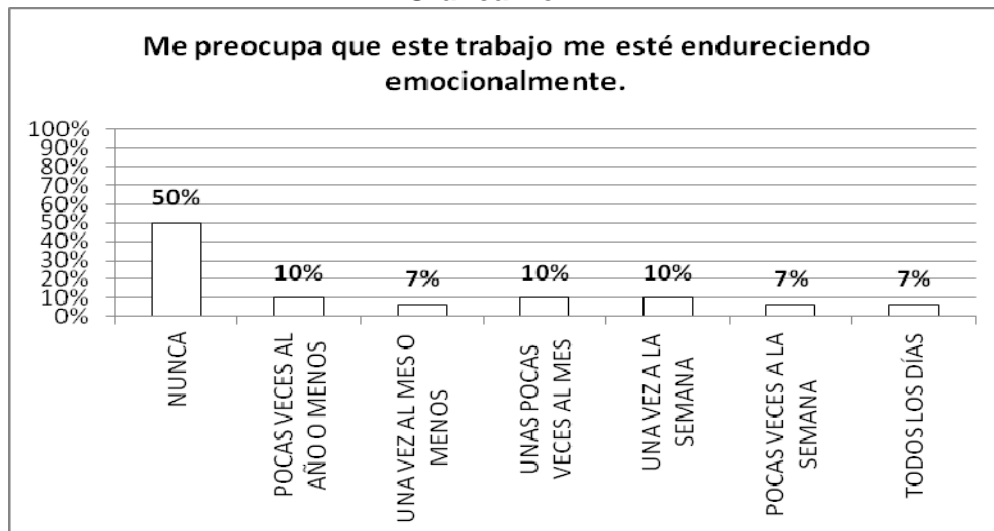
Gráfica No. 13



Fuente: Cuestionario I a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, que laboran en call center, hombres y mujeres presentes en el Edificio "B" del CUM, los días 2 y 9 de mayo de 2012.

Descripción: Los encuestados manifestaron que no sienten que tengan comportamiento insensible en la siguiente frecuencia el 27% nunca, 23% pocas veces al año o menos, 7% una vez al mes o menos, 10% unas pocas veces al mes, 10% una vez a la semana, 3% pocas veces a la semana y 20% todos los días.

Gráfica No. 14



Fuente: Cuestionario I a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, que laboran en call center, hombres y mujeres presentes en el Edificio "B" del CUM, los días 2 y 9 de mayo de 2012.

Descripción: Los encuestados manifestaron que no sienten que se estén endureciendo emocionalmente por trabajar en call center, en la siguiente frecuencia, el 50% nunca, 10% pocas veces al año o menos, 7% una vez al mes o menos, 10% unas pocas veces al mes, 10% una vez a la semana, 7% pocas veces a la semana, 7% todos los días.

Gráfica No. 15



Fuente: Cuestionario I a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, que laboran en call center, hombres y mujeres presentes en el Edificio “B” del CUM, los días 2 y 9 de mayo de 2012.

Descripción: Los encuestados manifiestan que si se encuentran con mucha vitalidad en la siguiente frecuencia, el 3% nunca, 3% pocas veces al año o menos, 27% una vez al mes o menos, 13% unas pocas veces al mes, 3% una vez a la semana, 13% pocas veces a la semana y el 37 todos los días.

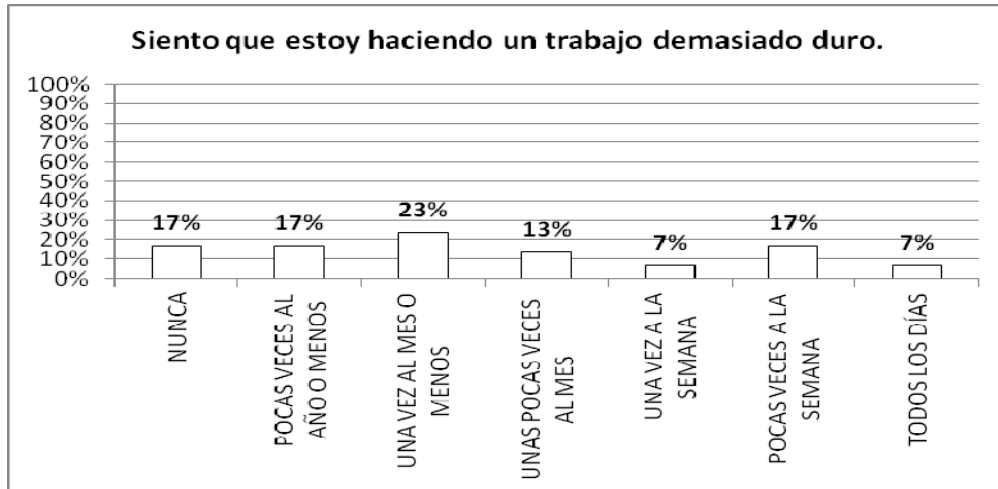
Gráfica No. 16



Fuente: Cuestionario I a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, que laboran en call center, hombres y mujeres presentes en el Edificio “B” del CUM, los días 2 y 9 de mayo de 2012.

Descripción: Los interesados manifiestan que pocas veces al año sienten frustración en la siguiente frecuencia el 17% nunca, 27% pocas veces al año o menos, 13% una vez al mes o menos, 17% unas pocas veces al mes, 17% una vez a la semana, 10% pocas veces a la semana, 0% todos los días.

Gráfica No. 17



Fuente: Cuestionario I a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, que laboran en call center, hombres y mujeres presentes en el Edificio "B" del CUM, los días 2 y 9 de mayo de 2012.

Descripción: Los encuestados manifiestan que si están haciendo un trabajo demasiado duro en la siguiente frecuencia, 17% nunca , 17% pocas veces al año o menos, 23% una vez al mes o menos, 13% unas pocas veces al mes, 7% una vez a la semana, 17% pocas veces a la semana, 7% todos los días.

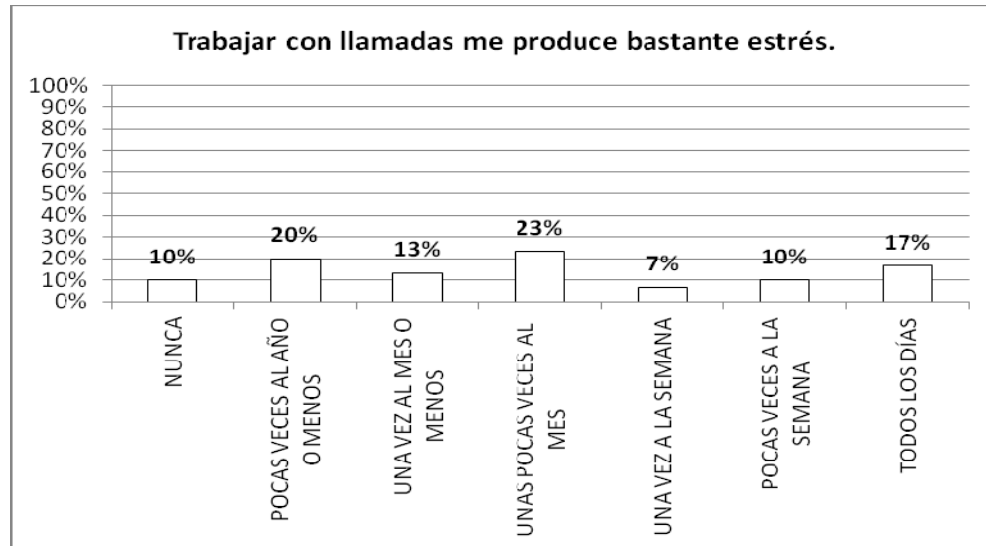
Gráfica No. 18



Fuente: Cuestionario I a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, que laboran en call center, hombres y mujeres presentes en el Edificio "B" del CUM, los días 2 y 9 de mayo de 2012.

Descripción: Los encuestados manifestaron que no les importa los problemas de los clientes en las llamadas que atienden en la siguiente frecuencia, el 20% nunca, 23% pocas veces al año o menos, 10% una vez al mes o menos, 7% unas pocas veces al mes, 3% una vez a la semana, 10% pocas veces a la semana, 27% todos los días.

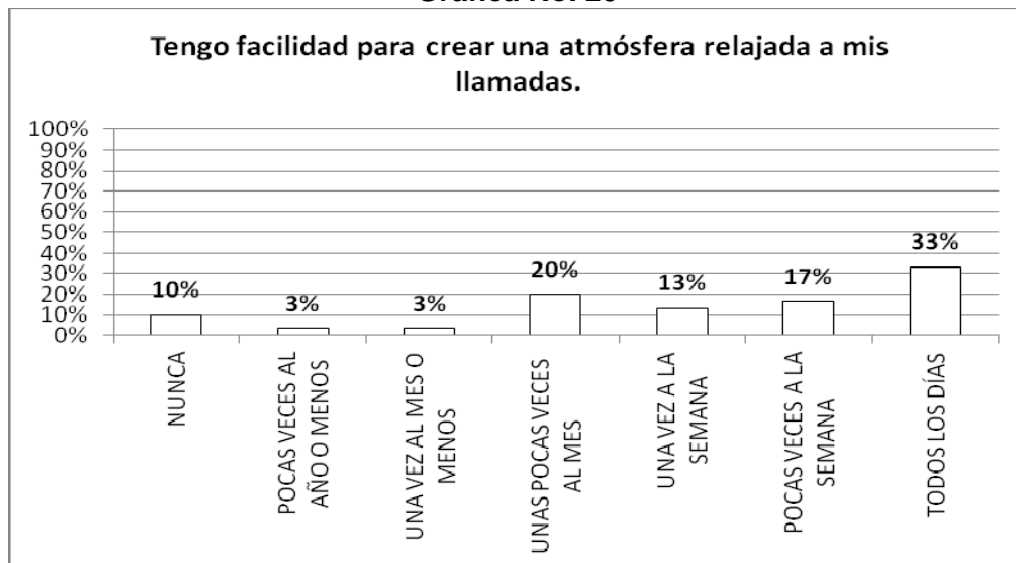
Gráfica No. 19



Fuente: Cuestionario I a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, que laboran en call center, hombres y mujeres presentes en el Edificio "B" del CUM, los días 2 y 9 de mayo de 2012.

Descripción: Los encuestadores manifestaron que si sienten estrés al trabajar con llamadas en la siguiente frecuencia, el 10% nunca, 20% pocas veces al año o menos, 13% una vez al mes o menos, 23% unas pocas veces al mes, 7% una vez a la semana, 10% pocas veces a la semana y el 17% todos los días.

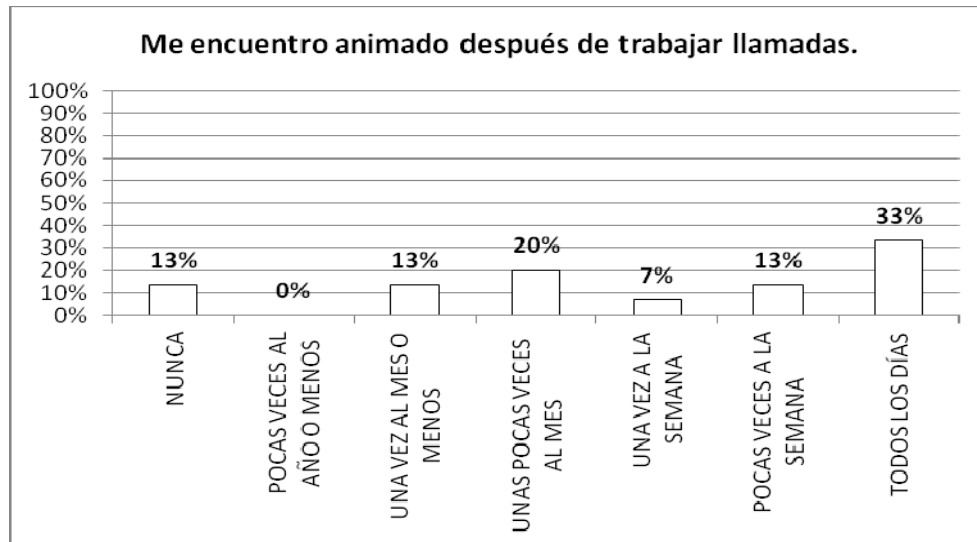
Gráfica No. 20



Fuente: Cuestionario I a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, que laboran en call center, hombres y mujeres presentes en el Edificio "B" del CUM, los días 2 y 9 de mayo de 2012.

Descripción: Los encuestadores manifestaron que si pueden crear una atmosfera relajada en sus llamada en la siguiente frecuencia, el 10% nunca, 3% pocas veces al año o menos, 3% una vez al mes o menos, 20% unas pocas veces al mes, 13% una vez a la semana, 17% pocas veces a la semana y el 33% todos los días.

Gráfica No. 21



Fuente: Cuestionario I a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, que laboran en call center, hombres y mujeres presentes en el Edificio "B" del CUM, los días 2 y 9 de mayo de 2012.

Descripción: Los encuestadores manifestaron que si se encuentra animados después de trabajar con llamadas en la siguiente frecuencia, el 13% nunca, 0% pocas veces al año o menos, 13% una vez al mes o menos, 20% unas pocas veces al mes, 7% una vez a la semana, 13% pocas veces a la semana y el 33% todos los días.

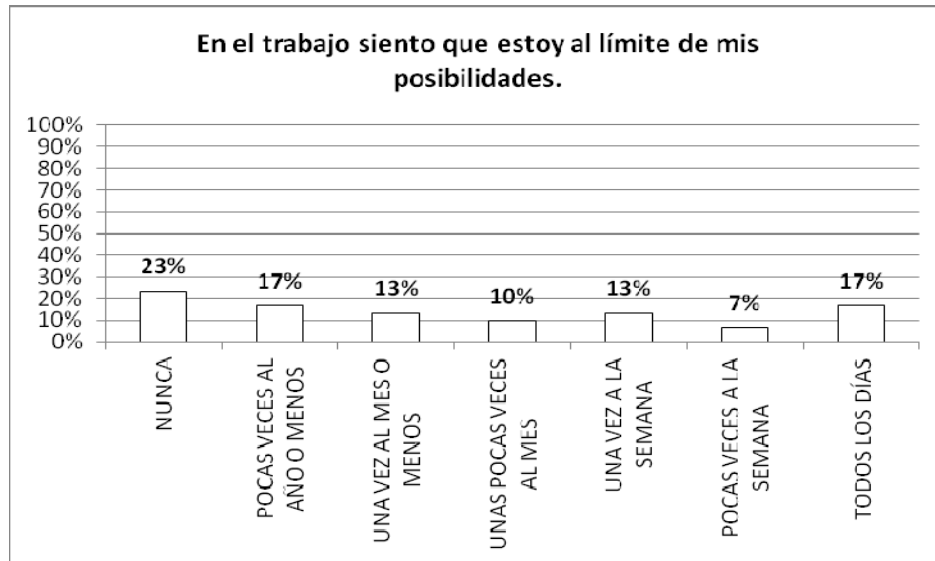
Gráfica No. 22



Fuente: Cuestionario I a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, que laboran en call center, hombres y mujeres presentes en el Edificio "B" del CUM, los días 2 y 9 de mayo de 2012.

Descripción: Los encuestados manifiestan que si han realizado muchas cosas que merecen la pena laborando en un call center, el 13% nunca ha, 3% pocas veces al año o menos, 10% una vez al mes o menos, 20% unas pocas veces al mes, 10% una vez a la semana, 10% pocas veces a la semana, 33% todos los días.

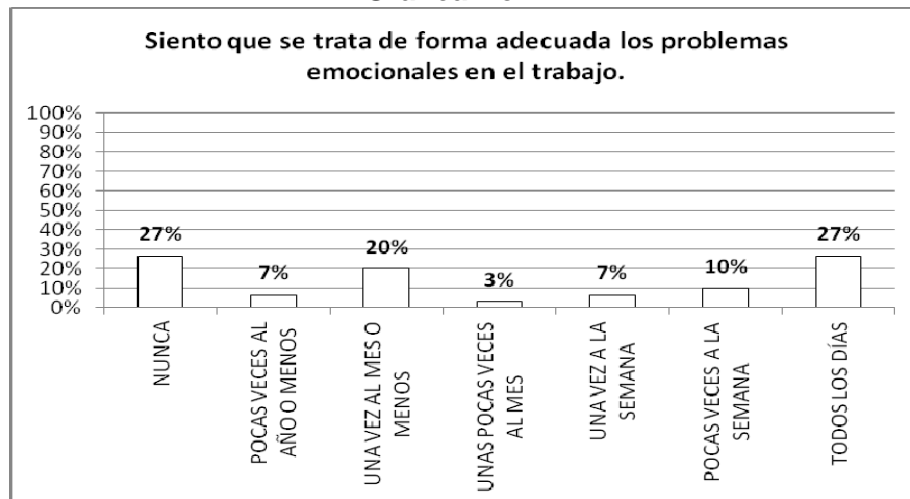
Gráfica No. 23



Fuente: Cuestionario I a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, que laboran en call center, hombres y mujeres presentes en el Edificio "B" del CUM, los días 2 y 9 de mayo de 2012.

Descripción: Los encuestados manifiesta que están al límite de sus posibilidades en el trabajo que realizan, el 23% nunca, 17% pocas veces al año o menos, 13% una vez al mes o menos, 10% unas pocas veces al mes, 13% una vez a la semana, 7% pocas veces a la semana, 17% todos los días.

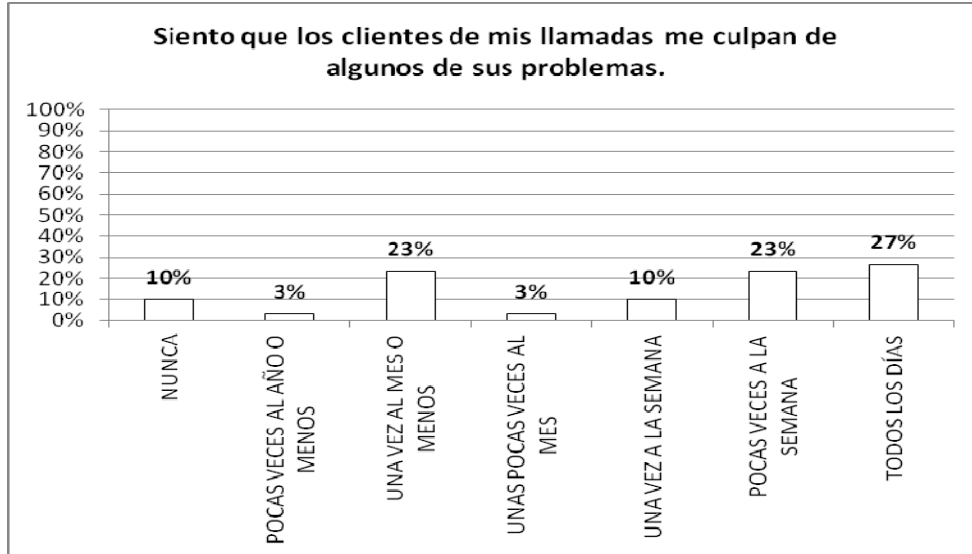
Gráfica No. 24



Fuente: Cuestionario I a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, que laboran en call center, hombres y mujeres presentes en el Edificio "B" del CUM, los días 2 y 9 de mayo de 2012.

Descripción: Los encuestadores no sienten que se trate de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo, el 27% nunca, 7% pocas veces al año o menos, 20% una vez al mes o menos, 3% unas pocas veces al mes, 7% una vez a la semana, 10% pocas veces a la semana y el 27% todos los días.

Gráfica No. 25



Fuente: Cuestionario I a los estudiantes de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la USAC, que laboran en call center, hombres y mujeres presentes en el Edificio "B" del CUM, los días 2 y 9 de mayo de 2012.

Descripción: Los encuestadores manifestaron que sienten que los clientes los culpan de los problemas por los cuales llaman, en la siguiente frecuencia, el 10% nunca, 3% pocas veces al año o menos, 23% una vez al mes o menos, 3% unas pocas veces al mes, 10% una vez a la semana, 23% pocas veces a la semana, 27% todos los días.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones:

- El estrés es un estado normal, siempre y cuando se mantenga en justas proporciones, se ha evidenciado que la falta de motivación y de interés emocional no conduce al aburrimiento y monotonía, que son estímulos externos que nos proporcionan el empuje necesario que nos permite trabajar y vivir.
- Se ha visto que el síndrome de quemarse por trabajo indica que los empleados acumulan carga de estrés, y de acuerdo a los modelos observados en esta investigación afecta y lleva a experimentar agotamiento emocional.
- Los empleados que trabajan en call center están afectados en su mayoría por algún grado de Burnout, siendo un porcentaje alto los que lo presentan frecuentemente.
- Los factores que influyen en los call centers que producen grado de Burnout son el cansancio, la falta de motivación y el desanimo es lo que indica el grado de agotamiento emocional.
- Se observo que la motivación económica y variedad de horario es lo que influye a laborar en un call center, ya que no se encuentra clima laboral real, y no se buscan oportunidad de ascenso porque el ambiente de trabajo no es agradable todo el tiempo.

- Los trabajadores de call center sufren de estrés crónico ya que terminan por sentirse agotado. Pero agotado por no poder soportar durante más tiempo el estrés. Hay que tomar en cuenta que cual un Burnout evoluciona durante años sin adoptar medida terapéuticas eficaces, va invadiendo las demás esferas de la personalidad, y la persona ya no padece solo de una enfermedad laboral, sino que también afecta a su vida familiar, amistades y sus aficiones.

4.2 Recomendaciones

4.2.1 A la población que trabaja en call centers

- Recomendaciones para que el trabajo no provoque en la persona un deterioro significativo en su calidad de vida. En el caso de estrés agudo laboral, deberá tomar unas vacaciones o bien pensar en cambiar de empleo, si es difícil por la situación económica, es recomendable hacer grupos de apoyo donde se puedan hablar de sus problemas laborales, tratar de fortalecer la mente mediante psicoterapia, hacer deporte, realizar alguna técnica de relajación, tomar una siesta, al realizar dichas acciones ayudara a romper la tensión de la jornada, por lo que es muy conveniente.

4.2.2 A los Call centers de Guatemala

- Se recomienda considerar los procesos cognitivos de auto evaluación de los empleados, y el desarrollo de estrategias cognitivo conductuales, que les permita eliminar o mitigar la fuente de estrés.
- Potenciar la formación de habilidades sociales, y de apoyo en los equipos de trabajo para lograr integración, tratar de modificar el ambiente físico, brindar promociones internas justas que busquen el desarrollo de la carrera del trabajador.
- Tener la percepción de soporte organizacional y personal disminuye el riesgo de agotamiento emocional.
- Se recomiendan actividades que permitan el intercambio de información, evaluaciones periódicas donde se resalten sus meritos así como el agradecimiento por el apoyo que ellos proporcionan que es de suma importancia.

4.2.3 A la Escuela de Ciencias Psicológicas, USAC:

- Instruir a los estudiantes de técnicas de relajación, para que se puedan desempeñar en el área laboral sin tanto estrés y se puedan sentir identificados con la institución donde laboran.
- Dirigir mayor atención a las personas que trabajan en call center y estudian para generar grupos de apoyo y pueda resultar en beneficio o perjuicio de los mismos y así los estudiantes de psicología incursionen en éste nuevo campo de acción.
- Promover hábitos y costumbres de realizar deporte, técnicas de relajación, y que logre una conexión real con los estresores del rol laboral, mal afrontados a nivel personal, y que no le generen síntomas psicológicos, físicos y organizacionales

BIBLIOGRAFÍA

- Freudenberger, Hebert. Staff burnout en Journal of Social Issues. Ed. En español. Vol. No. 30. 1974.
- Mingote, Jc. Síndrome de desgaste profesional. Pág. 493. 1998.
- Fidalgo Vega, Manuel. Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout". 2008.
- Mansilla Izquierdo, Fernando. Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. España.1997.
- Maslach, C. y Jackson. The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behaviour. Ed. En español. Vol. 2. Págs. 99-113. 1997.
- Fernández Sevillano, J. y Rusiñol Estragués, J. Economía y psicología: costes por el bajo rendimiento académico relacionado con la ansiedad ante los exámenes y las pruebas de evaluación. Barcelona. 2003.
- Collins, S.M.; Karasek, R.A. y Costas. Job strain and autonomic indices of cardiovascular disease risk. American Journal of Industrial Medicine. Ed. En español. Vol. 48, 3. Págs. 182-193. 2003.
- Piñuel, Iñaki. Mobbing. Manual de autoayuda. Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo. Editorial Aguilar. 2003.
- Mediano Ortega, Lorenzo y Fernández Canti, Gloria. El burnout y los médicos. Un peligro desconocido. Ricardo Prats y Asociados. España. Págs. 39-108. 2001.
- Hagell P, Reimer J, Nyberg P. Whose quality of life? Ethical implications in patient-reported health outcome measurement Value Health. Ed. en español. 2009.
- Tonon, Graciela. Calidad de Vida y Desgaste profesional. 2003.
- Hernández Sampieri, Roberto. Metodología de la investigación. Capítulo 6. 4ª ed., Mc Graw Hill/ Interamericana Editoriales, S.A. de C.V.; México, D.F. 2006.
- Bernal Torres, César Augusto. Metodología de la investigación. 2ª ed., Pearson Educación; México. 2006.

X. ANEXOS

Descripción de Test Maslach Burnout Inventory (MBI)

1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.

Aquí se plantea una pregunta sencilla, que busca abordar es el nivel de estrés crónico, así mismo averiguar si las personas sienten monotonía en su trabajo, se espera encontrar muchos casos de este tipo.

2. Al final de la jornada me siento agotado.

La pregunta obedece a la necesidad de conocer como se sienten las personas al finalizar la jornada de trabajo en un call center. Dado que son agentes y trabajan contestando llamada tras llamada sin tener espacio entre una llamada y otra, se presentan casillas individuales con la posibles respuestas iniciando con siendo cero el número menor y seis el número mayor cantidad de veces que se sienta estresado. Se tendrá entonces un indicador que podría confirmar síndrome de Burnout y si interrumpen en la vida cotidiana de la persona, solo se tomará nota de la frecuencia de horas entre todos los encuestados para sacar una media.

3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.

No todos los agentes se sienten cansados y sienten estrés en la mayoría de casos servirá simplemente para confirmar lo preguntado previamente, será un buen indicador para confirmar estrés crónico.

4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis clientes en cada llamada.

Esta pregunta esta directamente ligada con el agente ya tiene que tener una respuesta diferente para cada cliente. No se espera que los usuarios sepan con exactitud cada respuesta.

5. Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos.

Muchos agentes de call center expresan que dan las mismas respuestas ya que no les dan tiempo de analizar cada problema expuesto por las personas que llaman para que les resuelva los problemas, los call centers trabajan para líneas de celulares, mensajería y venta de electrodomésticos.

6. Trabajar con llamadas de clientes todos los días es una tensión para mí.

El objetivo de ésta pregunta está más orientado a averiguar que sienten al contestar llamadas todos los días ya que solo tiene un día de descanso y media hora para almorzar y 10 minutos para ir al baño.

7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis clientes en cada llamada.

Muchas veces no importa la respuesta que se le da al cliente si no el nivel de atención ya que los jefes de los agentes están monitoreando las llamadas, en el cual miden el tono de voz y que se tarden poco tiempo con las personas en línea. Si un agente tiene muchas llamadas puede que no esté ni consciente de ello, dándole poca importancia al problema del cliente.

8. Me siento “quemado” por el trabajo.

Con esta pregunta se pretende saber si los agentes se sienten quemados por el trabajo o si solamente no se dan cuenta de lo que sienten cuando están en el trabajo. Esto va de la mano con estar quemado por el trabajo.

9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.

Cada agente un tiene un espacio para recibir comentarios de cualquier índole de sus superiores. Incluso, el mismo agente puede comentar algo sobre su estado de ánimo e influir así en la vida de sus compañeros transmitiendo tranquilidad ó estrés.

10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.

Esta pregunta sirve para confirmar lo que lo están sintiendo los agentes y si están totalmente consientes de con cuántas personas tienen una relación, aunque sea por teléfono. Aunque las relaciones a distancia no lleguen a ser significativas, aún así indican si la persona opta por la insensibilidad en su vida.

11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

Es importante saber si el agente siente que se endurece emocionalmente en el mundo que lo rodea. A esto se le incluye que si posee una gran cantidad de amigos está demostrando que necesita atención por parte de los demás.

12. Me encuentro con mucha vitalidad.

Si el agente de call center no se encuentra con vitalidad para iniciar cada jornada de trabajo puede estar demostrando síntomas de estrés si le es indiferente, se tomará como algo normal.

13. Me siento frustrado por mi trabajo.

En esta pregunta se busca saber el grado de frustración que siente un agente de call center en el momento de estar en su trabajo.

14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.

Es importante esta pregunta ya que revela lo que siente el agente de call center al estar trabajando. Es así como se inicia proceso de estrés crónico. Claro está que todo dependerá de los grados de motivación que los comentarios ejerzan en la empresa donde labora.

15. Realmente no me importa los problemas que les ocurrirá a algunos de los clientes de las llamadas que tengo que atender.

Ésta es una pregunta directa que con ello confirmará la noción que tiene un agente de call center con la atención que le brinde al cliente que está en la línea telefónica. En caso que no le sea muy relevante esto, se tomara como indicador de estrés.

16. Trabajar con llamadas me produce bastante estrés.

Se busca saber si el agente de call center siente estrés crónico en el momento de recibir llamada tras

llamada, esta pregunta cumple con una función proyectiva. Y si el agente le está dando importancia al estrés que le está generando cada llamada. Si es mucho el estrés que siente es indicador de síndrome de Burnout.

17.Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis llamadas.

Se busca una respuesta clara ya que de ello depende de cómo se siente en su ambiente de trabajo. Así mismo, orienta respecto a que si las personas están conscientes de sentir estrés crónico.

18.Me encuentro animado después de trabajar llamadas.

En esta pregunta se pretende averiguar el estado de ánimo de los agentes de call center ya que es evidente el algunos call center la baja motivación hacia sus empleados. En caso que no se tomen en cuenta se considerará un indicador de estrés.

19.He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.

El objetivo es obvio ya que nos dirigimos a personas que trabajan en call center y estudian al mismo tiempo, la mayoría de personas trabajan en call center ya que les dan la oportunidad de trabajar medio tiempo, ya sea en la mañana o en la tarde.

20.En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.

El fin de esta pregunta es saber si los agentes de call center tienen aspiraciones en trabajar en call center, si los toman en cuenta para un puesto más alto ó un aumento

salarial, si al tener estudios universitarios tienen superación en dicha empresa.

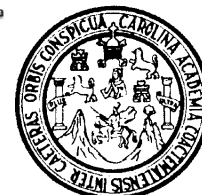
21. Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.

Es una pregunta importante ya que las personas necesitan motivación en el área de trabajo. Las motivaciones para ello varían, desde mejorar el horario, tener una mejor comunicación con el jefe, tener una mejor comunicación con los integrantes de su equipo de trabajo. Si la respuesta es negativa se toma como indicador de estrés laboral.

22. Siento que los clientes de mis llamadas me culpan de algunos de sus problemas.

Hay personas que al llamar descargan su ira con los agentes de call center, ya que es importante resaltar el hecho que el cliente llama para que le solucionen un problema. En dicho caso, es importante ver como interactúa el agente con dichas personas.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES DE PSICOLOGÍA -CIEPs-
ESTUDIANTES INVESTIGADORAS: Minda Marroquín y
Sucely Guerra



CUESTIONARIO I **“LA EVALUACIÓN DEL SÍNDROME BURNOUT EN PERSONAS QUE TRABAJAN EN CALL CENTER DE GUATEMALA”**

DATOS

SEXO: ☐ M ☐ F EDAD: _____

GRADO QUE CURSA: _____

CALL CENTER: _____

FECHA: _____

INSTRUCCIONES

- Marque con un - ✓ - la casilla que crea oportuna sobre la frecuencia con que usted siente los enunciados :

0= nunca
1= pocas veces al año o menos
2= una vez al mes o menos
3= unas pocas veces al mes
4= una vez a la semana
5= pocas veces a la semana
6= todos los días

1. Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

2. Al final de la jornada me siento agotado.

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

3. Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

4. Puedo entender con facilidad lo que piensan mis clientes en cada llamada.

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

5. Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetos.

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

6. Trabajar con llamadas de clientes todos los días es una tensión para mí.

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

7. Me enfrento muy bien con los problemas que me presentan mis clientes en cada llamada.

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

8. Me siento “quemado” por el trabajo.

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

9. Siento que mediante mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otros.

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

10. Creo que tengo un comportamiento más insensible con la gente desde que hago este trabajo.

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

11. Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

12. Me encuentro con mucha vitalidad.

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

13. Me siento frustrado por mi trabajo.

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

14. Siento que estoy haciendo un trabajo demasiado duro.

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

15. Realmente no me importa los problemas que les ocurrirá a algunos de los clientes de las llamadas que tengo que atender.

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

16. Trabajar con llamadas me produce bastante estrés.

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

17. Tengo facilidad para crear una atmósfera relajada a mis llamadas.

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

18. Me encuentro animado después de trabajar llamadas.

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

19. He realizado muchas cosas que merecen la pena en este trabajo.

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

20. En el trabajo siento que estoy al límite de mis posibilidades.

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

21.Siento que se trata de forma adecuada los problemas emocionales en el trabajo.

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---

22.Siento que los clientes de mis llamadas me culpan de algunos de sus problemas.

0	1	2	3	4	5	6
---	---	---	---	---	---	---